

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR EN FORMACIÓN DIPLOMÁTICA Y CONSULAR

FECHA:

Junio 2024

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El marco institucional fue elaborado con la participación de los grupos de intereses relevantes, tomando en cuenta las líneas estratégicas de la END y la necesidad de Estado de contar con profesionales altamente capacitados en Diplomacia y las relaciones internacionales. Además, este marco institucional fue actualizado con la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Evidencias: Documento Fundacional INESDYC aprobado por el CONESCyT mediante resolución 003-2012 del 21 de marzo de 2012, Plan Estratégico INESDYC 2021-2024, constancia socialización, listado asistencia y Página Web INESDYC	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	El INESDYC asume valores acordes con lo establecido en la constitución y alineados con su misión y visión. A través del PEI se han establecidos los valores de equidad, responsabilidad, transparencia, diálogo, eficiencia y profesionalidad. En adición a los valores que sustenta y practica el MIREX. Evidencias: Plan Estratégico INESDYC 2021-2024 y Código de ética	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, la visión y los valores se encuentran alineados a la END, ODS, y al Plan Estratégico del Ministerio de Relaciones Exteriores</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico del MIREX 2021-2024 Plan Estratégico INESDYC 2021-2024</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Para difundir y socializar la misión institucional utilizamos nuestro portal web, pantalla inicial computadoras, correo electrónico institucional, redes sociales institucionales y las instalaciones físicas muestran de forma gráfica la filosofía institucional.</p> <p>Durante los meses septiembre- diciembre del 2023 se realizó la estandarización de la descripción de la filosofía institucional tanto en los medios físicos como digitales. Se ha mantenido la publicación de manera permanente en los medios digitales institucionales sobre nuestra filosofía.</p> <p>Durante el período enero-abril del 2024 se realizó y analizó encuesta a los involucrados sobre el conocimiento y entendimiento de la filosofía institucional</p> <p>Evidencias: Página Web INESDYC, foto mural, correo y foto diferentes áreas de la edificación Foto de los letreros de filosofía institucional actualizados, publicados en diferentes áreas físicas de la institución</p> <p>Encuesta sobre filosofía institucional aplicada</p>	

	Resultados encuesta conocimiento de la filosofía institucional	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	<p>Para dar cumplimiento al mandato de la Evaluación Quinquenal de las Instituciones de Educación Superior, como lo es el INESDYC, se requiere que cada cinco años se revise su filosofía institucional. Además de hacer una revisión cada cuatrienio en los meses octubre-noviembre.</p> <p>El INESDYC monitorea las metas de Plan Estratégico Institucional y las acciones de su plan operativo trimestralmente como mecanismo de control y adaptación a cambios.</p> <p>Evidencias: Convocatoria reunión a revisión PEI y listado de asistencia reunión Indicadores del CMI</p>	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	<p>El Comité de Integridad y Cumplimiento Normativos recibe y da seguimiento a las denuncias depositadas en los buzones. A través del 311, en la página del INESDYC se pone a disposición de los ciudadanos un mecanismo para efectuar cualquier denuncia. Se cuenta con un Comité de Compras y Contrataciones que vela por el cumplimiento de las normativas gubernamentales relativo a las adquisiciones. En la página de transparencia institucional se publica todo lo relativo a la asignación y ejecución presupuestaria y se rinde cuenta del accionar institucional.</p> <p>Evidencias: Acta de apertura de buzones, reporte del Sistema 311, informe trimestral, semestral y anual de ejecución presupuestaria, memoria anual y actas del Comité de Compras y Contrataciones</p>	

<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Mediante las actividades programadas en el Plan de Bienestar institucional que ejecuta el Departamento de Recursos Humanos se desarrolla actividades que apoyan el buen clima organizacional y el sentido de pertenencia de los empleados del INESDYC. Evidencias: Plan de Bienestar Institucional, capsulas informativas, charlas efectuadas y listado de asistencia</p>	
--	---	--

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>En fecha 3 de Julio del 2021 mediante resolución 003-2021 del Ministerio de Administración Pública se aprobó una nueva estructura organizacional del INESDYC. Además, tomando en cuenta la nueva estructura organizacional aprobada se elaboraron y aprobaron los Manuales de Cargos y de Organización y Funciones, aprobados mediante resoluciones del MAP 001-2022 de 5 de mayo del 2022 y 003-2022 de fecha 12 de julio del 2022, respectivamente Evidencia: Resolución 003-2021 del Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba la nueva estructura del INESDYC, resolución 001-2022, de fecha 5 de mayo 2022, mediante el cual el MAP aprueba el Manual de Cargos del INESDYC, resolución 003-2022 de fecha 12 de julio del 2022 del MAP, mediante la que se aprueba el Manual de Organización y Funciones del INESDYC.</p>	

<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Tenemos indicadores de gestión gubernamental y de iniciativas presidenciales que permiten dar seguimiento a los proyectos relacionados; En el PEI y POA institucionales se establecen también los entregables de los productos establecidos en dicho Plan de cada proyecto.</p> <p>Evidencias: Informes de los Indicadores de la Gestión, Plan Operativo Anual, Informes Anuales de Ejecución de POA.</p>	<p>No se evidencia indicadores resultados en algunas áreas</p>
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>El INESDYC es la primera Institución de Educación Superior en elaborar un Manual de Inclusión de personas con discapacidad. Además, en la institución se promueve la participación de todos los sectores de la sociedad en los programas que se ofrecen. Las estadísticas del INESDYC, reflejan un alto porcentaje de participación de la mujer tanto en la vida académica, como administrativas.</p> <p>Evidencias: Manual de inclusión Manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social el cual está publicado en el cual reposa en el catálogo en línea de la Biblioteca institucional y se puede buscar a través del siguiente link: https://catalogoenlinea.inesdyc.edu.do, estadísticas de estudiantes y egresados del INESDYC, foto de VI Graduación Ordinaria de Postgrado del INESDYC, mediante la que la Licda. Nerilissa Aybar Rivera, quien posee discapacidad visual, se graduó con el mayor índice académico en la Maestría en Diplomacia y Servicio Consular</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El INESDYC cuenta con un Sistema integrado de Gestión Académica y Sistema de Control Interno para monitorear el logro de las metas establecidas en su PEI y POA.</p>	<p>No se evidencia la gestión de riesgos</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En el segundo semestre del año 2023, se realizaron las siguientes tareas con el objetivo de elaborar y socializar un Plan de Gestión de Riesgos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conformación de Comité de Riesgo 2. Entrenamiento a Miembros del Comité de Riesgo 3. Reunión Brainstorming o lluvia de ideas con integrantes del Comité de Riesgo <p>Evidencias: Imagen de sistemas instalados, reportes de sistemas</p> <p>Copia de comunicación INESDYC-REC-2094-2023, de fecha 30 de octubre del 2023 de conformación del Comité de Riesgos.</p> <p>Copia de certificados de entrenamiento “Curso-taller Inducción al Manejo de Emergencias, ofrecido a miembros Comité de Riesgo del INESDYC.</p> <p>Minuta de reunión con miembros del Comité de Riesgos de fecha 19 de noviembre del 2023</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Se evidencia que la institución ha asumido la aplicación de los principios de gestión de la calidad al conformar el Comité de Calidad y asumir la elaboración de la carta compromiso y la implementación del Modelo CAF. En el ámbito de la Educación Superior asumimos el modelo Estándar Marco para la Evaluación y Acreditación Institucional en la Educación Superior Dominicana.</p> <p>Evidencia: Carta de conformación de Comité de Calidad, documento Estándar Marco para la Evaluación y Acreditación Institucional en la Educación Superior Dominicana.</p>	<p>No se evidencia la Implementación de Normas ISO.</p>

<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El INESDYC cuenta en su estructura organizativa con una división de comunicaciones operativa con recursos humanos y equipamientos para desarrollar eficientemente las labores de comunicación tanto interna como externa. Se potencializan las redes sociales y medio digitales como mecanismos para asegurar la efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés. Además, el área en su POA establece las prioridades comunicaciones y se monitorea su efectividad.</p> <p>Evidencias: Plan de comunicación, fotos de distintas actividades promovidas a través de redes sociales oficiales, notas de prensa de actividades promovidas a través de la página web institucional y medios de comunicación nacional, y plan de evaluación del sistema de información y comunicación del INESDYC</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La edificación cuenta con áreas físicas, recursos humanos, equipamiento adecuado que aseguran las condiciones óptimas para el desarrollo de los procesos y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: Foto instalaciones de admisiones y registro, foto aulas, foto auditorio, listado equipamientos por área, manual de cargos</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El INESDYC cuenta en su estructura organizativa con una división de comunicaciones operativa con recursos humanos y equipamientos para desarrollar eficientemente las labores de comunicación tanto interna como externa. Se potencializan las redes sociales y medio digitales como mecanismos para asegurar la efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés. Además, el área en su POA establece las</p>	

	<p>prioridades comunicaciones y se monitorea su efectividad.</p> <p>Evidencias: Plan de comunicación, fotos de distintas actividades promovidas a través de redes sociales oficiales, notas de prensa de actividades promovidas a través de la página web institucional y medios de comunicación nacional, y plan de evaluación del sistema de información y comunicación del INESDYC</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia el compromiso con la cultura de mejora continua de la institucional, a través del proceso de autoevaluación que se realizó en el año 2022 a requerimiento del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), además de la Evaluación externa que nos realizó el organismo rector de la educación superior dominicana.</p> <p>Evidencias: Informe de Autoevaluación Institucional presentado al Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y Plan de Mejora institucional 2023-2025</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>A través del correo institucional y las redes sociales oficiales o circulares impresas, se informa a todos los grupos las actividades, cambios, o acciones relevantes a realizarse, previo a la implementación.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos, copia de circulares, imagen redes sociales</p>	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los directivos de la institución participaron activamente en la reformulación del plan estratégico 2021-2024, así como en la elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA). Además, se integraron activamente en el proceso de evaluación quinquenal que realizó la institución para el cumplimiento de lo establecido en la Ley 139-01 de Educación Superior Ciencia y Tecnología. La máxima autoridad, directores y supervisores participaron en la elección de la comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo, en el Comité de Calidad, en las charlas y capacitaciones que propician la transparencia e integridad, acciones de responsabilidad social, entre otros.</p> <p>Evidencias: minutas de reuniones, listado de asistencia, fotos.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>El INESDYC, a través del Departamento de Recursos Humanos y la División de Extensión fomenta la igualdad de oportunidades, tanto del personal interno como de los ciudadanos a los que va dirigido el servicio que ofrece la institución. Continuamente se imparten charlas y tanto en los recursos humanos del INESDYC como en los eventos formativos realizados se refleja un alto porcentaje de la participación de la mujer.</p> <p>Evidencias: POA Recursos Humanos, POA División de Extensión, Manual de inclusión Manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social el cual está publicado en el cual reposa en el catálogo en línea de la Biblioteca institucional y se puede buscar a través del siguiente link: https://catalogoenlinea.inesdyc.edu.do, estadísticas de estudiantes y egresados del inesdyc por sexo, listado de asistencia, y foto de VI Graduación Ordinaria de Postgrado del INESDYC, mediante la que la Licda. Nerilissa Aybar Rivera,</p>	

	quien posee discapacidad visual, se graduó con el mayor índice académico en la Maestría en Diplomacia y Servicio Consular	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Permanentemente el Departamento de Recursos Humanos remite de manera física y online, información relativas a procesos, informaciones de eventos, boletín “conoce nuestra gente”, etc. Periódicamente se encuestan a los empleados sobre el clima laboral y otros aspectos relevantes.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos enviados, foto mural, resultado encuestas</p>	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>El INESDYC cuenta y ejecuta un plan de capacitaciones para mejorar la competencia y el desempeño del personal. Se realizan entrenamientos para la elaboración de los Planes Operativos y para la realización de la evaluación interna de la institución.</p> <p>Se realizan trimestralmente reuniones de monitoreo del acuerdo de desempeño.</p> <p>Evidencias: Certificados de cursos de los empleados, minuta, listado de asistencia, foto, entrenamiento del POA, listado de Comisiones Internas de Autoevaluación. Fotos proceso de autoevaluación interna. Minutas acuerdo de desempeño</p>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Se evidencia que en la institución se motiva al personal y se fomenta el potencial de cada uno de ellos, esto a través de la retroalimentación dada en virtud de las evaluaciones de desempeño.</p> <p>Evidencias: Formulario de evaluación de desempeño, circular para la elaboración de Acuerdos de Desempeño</p>	

<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos planifica y ejecuta anualmente un plan de capacitación el cual es incluido en el POA anual de la institución. El mismo incluye el presupuesto y el cronograma de ejecución. El INESDYC cuenta, de igual forma, con acuerdos interinstitucionales con otras instituciones formativas que facilitan la participación de los empleados de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan de capacitación y listado de acuerdos</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se han gestionado incentivos por los buenos resultados de las evaluaciones de desempeño, incentivo por rendimiento individual. La máxima autoridad ha reconocido en acto públicos el desempeño de los colaboradores.</p> <p>Como forma de reconocer y premiar los esfuerzos de los colaboradores de la institución, se elaboró un mecanismo para realizar el reconocimiento al Empleado Estrella 2023 del INESDYC.</p> <p>Evidencias: Listado de los empleados que calificaron por sus resultados al incentivo Programa reconocimiento Empleado Estrella Fotos de reconocimiento Empleado Estrella</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>El INESDYC, a través de encuestas, encuentros, entrevistas ha analizado necesidades y expectativas de los grupos de interés, esto ha provocado la actualización de los programas formativos y la aplicación de nuevas tecnologías para eficientizar los servicios ofertados. En tal sentido, se han encuestado egresados, empleadores, la sociedad civil, empleados de las instituciones del Estado, entre otros grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Encuesta a egresados del INESDYC, Encuesta dirigida a personal del MIREX e INESDYC sobre programas de educación continua y lenguas extranjeras y encuesta dirigida a empleadore</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Mantenemos relaciones con autoridades tales como: Ministerio de Administración Pública para la reformulación de la estructura organizativa de la institucion, la elaboración de Manuales de Cargo y Manual de Organización y Funciones. Además, mantenemos relación con el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología como órgano rector de la educación superior quien nos monitorea y evalúa cada 5 años.</p> <p>Evidencias: Resolución 003-2021 del Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba la nueva estructura del INESDYC, resolución 001-2022, de fecha 5 de mayo 2022, mediante el cual el MAP aprueba el Manual de Cargos del INESDYC, resolución 003-2022 de fecha 12 de julio del 2022 del MAP, mediante la que se aprueba el Manual de</p>	

	Organización y Funciones del INESDYC, e informe de Autoevaluación Quinquenal del INESDYC.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>Nuestro Plan Estratégico Institucional recoge diferentes políticas públicas establecidas en diferentes normativas legales nacionales.</p> <p>Evidencias: Constitución de la República Dominicana, artículo 25 literal d), Ley de Planificación e Inversión Pública No. 498-06 de fecha 28 de diciembre de 2006, Decreto No. 493-07 que aprueba el Reglamento de Aplicación No. 1 para la Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública, de fecha 30 de agosto de 2007, Decreto No. 211-10 que establece de carácter obligatorio el Modelo CAF –Marco Común de Evaluación– en la Administración Pública, de fecha 15 de abril de 2010, resolución No. 001-19, emisión de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) del Sector Público Dominicano actualizadas, de la Contraloría General de la República, de fecha 12 de abril de 2019, Ley Estrategia Nacional de Desarrollo, Ley Orgánica No. 630-16, del 28 de julio de 2016, del Ministerio de Relaciones Exteriores y del Servicio Exterior, Ley 139-01 de Educación Superior, Ciencia y Tecnología de fecha 13 de agosto del 2001, Decreto No. 463-04 que establece el Reglamento de las Instituciones de Educación Superior, de fecha 24 de mayo del 2004.</p>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Las metas del INESDYC están estrechamente alineadas con el Plan Estratégico del Ministerio de relaciones Exteriores, los organismos de control del Estado y del Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico INESDYC 2021-2024 Informe de entregable plan operativo anual (POA)</p>	

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El INESDYC es miembro de importantes asociaciones como los son: La Asociación de Universidades Dominicanas, Asociación de Rectores de Universidades, Asociación de Egresados. Asociación Iberoamericana de Academias, Institutos y Escuelas Diplomáticos</p> <p>Evidencia: Membrecías</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El INESDYC ha firmado acuerdos recientes entidades nacionales e internacionales para el desarrollo de actividades conjuntamente.</p> <p>Evidencias: Manual de Inclusión de personas con Discapacidad, elaborado en colaboración de diversas asociaciones tal como CONADIS entre otras, entidades nacionales e internacionales que manejan diversos campos en la materia.</p> <p>Acuerdos con las siguientes entidades: Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP) Dirección Central de Policía de Turismo (POLITUR), Asociación Dominicana de Cronistas Sociales (ADCS), Fundación Ramón E. Mella (Tito) Autoridad Portuaria (APORDOM), Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), Instituto Nacional de Migración (INM RD), Organización Mundial para la Propiedad Intelectual (OMPI), Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP), Unidad de Formación del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale (MAECI), Academia Diplomática "Galo Plaza Lasso", Instituto Diplomático "Doctor José Gustavo Guerrero"</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de</p>	<p>La División de Comunicación del INESDYC en su Plan de Comunicación promueve la reputación y reconocimiento nacional e internacional del INESDYC y desarrolla acciones basado en las</p>	

marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	necesidades de los grupos de interés. Contamos con un Responsable de Acceso a la Información, quien en el enlace para dar respuesta a todas las cuestiones que necesitan saber los grupos de interés y la Sociedad Civil en general. Evidencias: Plan de Comunicación, imágenes, Página Web, Redes Sociales	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se elaboró un análisis situacional y un FODA, identificando las condiciones para alcanzar los objetivos estratégicos. Esto con la participación de todos los directivos de la institución y personal responsables de las áreas misionales y de apoyo institucional. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (pág. 33-44). https://transparencia.inesdyc.edu.do/wp-content/uploads/2022/07/Plan-estrategico-con-portada-y-contraportada.pdf y minutas de Reunión	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El INESDYC tiene identificado los grupos de interés y periódicamente se levanta información de las necesidades y expectativas. Evidencias:	

	Encuesta de satisfacción de programas formativos, encuesta de satisfacción de los servicios de recursos humanos, encuesta de satisfacción dirigida a los estudiantes activos en programas de postgrado, encuesta sobre los programas de idiomas dirigida al personal del Ministerio de Relaciones Exteriores y del INESDYC, y encuesta dirigida a los empleadores	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Se evidencia que la institución realizó el análisis del entorno y lo tomo en cuenta en la planificación estratégica. Como parte del diagnóstico para la formulación del Plan Estratégico Institucional se revisaron las normativas relativas a la institución. Evidencias: FODA en el PEI, normativas identificadas en manuales y procedimientos, marco legal en página web institucional	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Se realizó un análisis FODA el cual está integrado al documento del plan estratégico institucional 2021-2024 (págs. 33-40). Los objetivos establecidos en el PEI 2021-2024 atenúan las debilidades encontradas en el análisis FODA, las acciones de los POAs anuales evidencian las dichas acciones. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024, informes trimestrales POA años 2023 y 2024	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	La misión institucional nos permite clarificar nuestra razón de ser, para nuestro caso, una institución de educación superior especializada en aspectos inherentes a la formación diplomática y las relaciones internacionales que aporte personal altamente calificado para el cumplimiento de la política exterior de la República Dominicana. La visión contenida en el PEI nos alinea con la búsqueda del reconocimiento nacional e internacional a través del liderazgo y la excelencia académica. Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y POAs 2021-2022	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	En el INESDYC los grupos de interés participaron en la elaboración del PEI. Evidencias: Convocatorias y minutas de reuniones de elaboración PEI y fotos	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Se evidencia como la institución integra aspectos de responsabilidad social y gestión ambiental dentro de los planes de la organización. El INESDYC fue reconocida con el Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad “RD Incluye 2021”, por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Evidencias: POA División de Extensión, manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social, Imagen pagina web https://www.inesdyc.edu.do/sala-de-prensa/item/inesdyc-recibe-reconocimiento-con-el-sello-de-buenas-practicas-inclusivas-para-las-personas-con-discapacidad , fotos de	

	<p>conferencia sobre Energía Alternativa ofrecida por Ma Lijun publicada en sala de prensa de la página web institucional en fecha 20 de abril del 2023, Invitación a Jornada de Salud “Azúcar en Equilibrio”, Nota de prensa publicada en la sala de prensa de la página web institucional de fecha 21 de diciembre del 2022 sobre donación de Juguetes a los niños del hospital Robert Reid Cabral, fotos de actividad que realizó la división de Extensión sobre Reciclaje el 18/4/2023, Banner de conferencia “Cómo usar los residuos a nuestro favor”</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se elabora la planificación vinculada al presupuesto, es decir todo lo establecido en el POA cuenta con una línea presupuestaria asignada, instrumento con el cual se alimenta el Plan Anual de Compras</p> <p>Evidencias: Presupuesto anual, POA, plan de Compra, minuta de reuniones de formulación del POA.</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El INESDYC posee un plan estratégico institucional a 4 años, el cual cuenta 3 objetivos estratégicos con sus respectivas líneas de acción, y planes operativos anuales. Está establecido el mapa de proceso. Además, la estructura organizativa fue actualizada tomando en cuenta lo establecido en la misión y visión institucional.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico Institucional https://transparencia.inesdyc.edu.do/plan-estrategico/), POA 2022/2023 https://transparencia.inesdyc.edu.do/plan-operativo-anual-poa/), Mapa de Proceso,</p>	

	Resolución del MAP No. 003-2021 de fecha 6 de julio del 2021	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>El INESDYC elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores partiendo de los objetivos estratégicos. Cada plan de áreas es consolidado en un Plan Anual Institucional.</p> <p>Evidencias: Plan estratégico Institucional (https://transparencia.inesdyc.edu.do/plan-estrategico/), POA 2022/2023 (https://transparencia.inesdyc.edu.do/plan-operativo-anual-poa/)</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>El INESDYC realiza anualmente una puesta en marcha del Plan Operativo Anual, dicho plan es segmentado por áreas y enviado (Consolidado y segmentado) a cada directivo y responsable en formato físico y digital. Cada trimestre se elabora un informe de avance de logros que es compartido y publicado en los medios oficiales del INESDYC.</p> <p>Evidencias: Convocatoria a jornada de elaboración de POA, correo envío de POA por área, acuse de recibo de documento POA, e informe trimestral de avance de logros</p>	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	<p>La Dirección de Planificación y Desarrollo coordina el seguimiento y monitoreo trimestral de la ejecución del POA con las áreas sustantivas y operativas de la institución donde se verifican y miden los avances alcanzados y se actualiza el Comando de Mando Integral</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos enviados, informes trimestrales ejecución POA, y Comando de Mando Integral (CMI)</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Como resultado del FODA realizado, el INESDYC identificó necesidades de innovaciones y cambios en la infraestructura tecnológica que han mejorado los procesos, servicios y la comunicación interna como externa. Se ha expandido a nivel de todas las misiones diplomáticas y consulares diseminadas por el mundo la oferta académica del INESDYC, tanto para el nivel de postgrado como para formación continua y lenguas extranjeras. Impactando con esto, a todos los recursos humanos del servicio interno y externo del MIREX. Además, fue habilitado, con el equipamiento requerido, un aula digital para facilitar la formación de los funcionarios internos in situ.</p> <p>Evidencias: Foto del aula digital, campus virtual INESDYC, servidores, equipamientos</p>	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>El INESDYC a través de la División de Internacionalización ha suscrito acuerdos interinstitucionales para facilitar la interoperabilidad con instituciones homologas, esto con la finalidad de aprovechamiento mutuo de experiencias y propiciar el desarrollo entre las organizaciones firmantes.</p> <p>Evidencia: Acuerdos firmados</p>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	Aunque el INESDYC realiza acciones de innovación carece de una política definida de innovación	No se evidencia la existencia de una política de innovación
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas	A través de las encuestas de satisfacción realizadas por el INESDYC a sus usuarios y el proceso de Evaluación Quinquenal auditado por el MESCYT, facilitaron el escenario para que el personal pudiera	

<p>expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>entender y valorar las expectativas de los usuarios sobre nuestros servicios y la pertinencia de los procesos que se llevan a cabo. Como consecuencia se ha implementado un plan de mejora, y la creación de la carta compromiso al ciudadano y el CAF.</p> <p>Durante el primer trimestre del año 2024 se documentó un proceso para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales y se diseñó un formulario para estos fines.</p> <p>Evidencias: Plan de Mejora 2023-2025 y Brochure Carta Compromiso</p> <p>Procedimiento de Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado</p> <p>Formulario de sugerencias de mejora institucional</p> <p>Informe de Implementación de Procedimiento Sugerencias de Mejora Institucional del Empleado</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El mecanismo utilizado por el INESDYC en la elaboración de los planes operativos anuales facilita la disponibilidad de los recursos para la implementación de las acciones planificadas. Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto del INESDYC, se elabora la planificación vinculada al presupuesto, se toma en cuenta la descripción de los recursos para el plan de compra, la previsión de fondo se realiza por medio a la programación de la cuota compromiso.</p> <p>Evidencias: POA, presupuesto, plan de compra, informe ejecución presupuestaria e informe trimestral POA</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Anualmente se realiza el análisis de las necesidades de recursos humanos y la incluye en el presupuesto y POA de RRHH. Asimismo, envía oportunamente al MAP la Planificación RRHH Evidencias: Planificación RRHH POA de RRHH y porcentaje de cumplimiento Informe seguimiento POA Formulario modificación POA luego seguimiento Informe MAP y plan mejora INESDYC proceso evaluación desempeño	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	Todas las decisiones relacionadas a la vida laboral de los colaboradores se realizan tomando en cuenta la Ley 41-08 y las políticas y procedimientos establecidos: Todo lo relacionado al reclutamiento del personal, promociones, delegación de responsabilidades se realizan tomando en cuenta la descripción del puesto y perfil requerido dentro del Manual de Cargos aprobado por el MAP. La remuneración se realiza tomando en cuenta la escala salarial vigente aprobada por el MAP El desarrollo de los colaboradores se lleva a cabo tomando en cuenta, entre otras cosas, el plan de capacitación institucional fruto del proceso de detección de necesidades de capacitación y resultados de la evaluación de desempeño. Cuantificación no. empleados promovidos y ascendidos Cuantificación número y porcentaje de empleados capacitados e iniciativas de capacitación realizadas,	

	<p>no. evaluaciones cualitativas a la capacitación realizadas</p> <p>Evidencias: Manual General de Cargos Oficio MAP aprobando Escala Salarial vigente Plan de Capacitación anual 2022 y 2023 Informe trimestral de capacitación Comunicación actualizando Manual de Cargos y Escala Salarial Plantilla implementación escala salarial remitida a MAP Informe MAP y plan mejora INESDYC proceso evaluación desempeño</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Todas las decisiones relacionadas a la vida laboral de los colaboradores se realizan tomando en cuenta Ley 41-08 y las políticas y procedimientos establecidos.</p> <p>En el reclutamiento, ascensos y promociones se asegura la igualdad de oportunidades, diversidad y equidad, ya que las decisiones se toman considerando lo requerido por el puesto (en manual de cargos) y las competencias de los candidatos internos o externos y méritos. Existe neutralidad política en la toma de decisiones.</p> <p>A nivel salarial aseguramos la equidad, retribuyendo según nuestra escala salarial aprobada.</p> <p>Juntamente con el área de extensiones se llevan a cabo acciones de responsabilidad social que son programadas en el POA.</p> <p>En cuanto a equilibrio entre el trabajo y vida laboral, la institución apoya a sus colaboradores cumpliendo la jornada de trabajo sin requerir constantemente horas extras, otorga los permisos que sean necesarios, permite teletrabajo, elaboró el Manual de Bienestar Institucional, política de bienestar, entre otras iniciativas.</p> <p>Evidencias: Manual General de Cargos</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Oficio MAP aprobando Escala Salarial vigente Plan de Capacitación anual 2022 y 2023 Comunicación actualizando Manual de Cargos y Escala Salarial Cantidad de empleados por Sexo Informe trimestral de capacitación Plantilla implementación escala salarial remitida a MAP Informe MAP y plan mejora INESDYC proceso evaluación desempeño Manual de Bienestar Institucional Políticas de Bienestar Institucional Formulario permisos Fotos actividad de responsabilidad social</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Todas las decisiones relacionadas a la vida laboral de los colaboradores se realizan tomando en cuenta Ley 41-08 y las políticas y procedimientos establecidos.</p> <p>Evidencias: Listado con movilidades Informe MAP y plan mejora INESDYC proceso evaluación desempeño Cuantificación no. empleados promovidos y ascendidos Cuantificación no. empleados evaluados y nota general promedio obtenida</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La institución anualmente y/o cuando un colaborador ingresa, establece las metas a cumplir y las plasma en los acuerdos de desempeño, a los cuales se le da seguimiento trimestralmente completando las minutas de monitoreo. A final de año se completan y socializan las evaluaciones de desempeño y el plan de mejora correspondiente.</p> <p>Evidencias: Formulario Acuerdo de desempeño Minuta Monitoreo Formulario Evaluación Desempeño Plan Mejora individual</p>	

	<p>Informe MAP y plan mejora INESDYC proceso evaluación desempeño</p> <p>Reporte de remisión de acuerdos de desempeño al MAP</p> <p>Reporte de remisión de evaluación de desempeño al MAP</p> <p>Cuantificación no. empleados evaluados y nota general promedio obtenida</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>A pesar de que no existe una política de género como tal, la institución en materia de gestión de sus recursos humanos no toma decisiones discriminadas según el género, ya que las decisiones se toman considerando las políticas y procedimientos establecidos. El listado de empleados del INESDYC evidencia un mayor porcentaje de servidores de sexo femenino en todos los grupos ocupacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Oficio MAP aprobando Escala Salarial vigente</p> <p>Listado de Empleados x Sexo x Grupo Ocupacionales</p> <p>Listado de participación en capacitaciones x sexo</p>	<p>La institución no cuenta con una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos</p>

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El desarrollo de los colaboradores se lleva a cabo tomando en cuenta, entre otras estrategias, el plan de capacitación institucional fruto del proceso de detección de necesidades de capacitación y resultados de la evaluación de desempeño plasmados en el formulario de plan de mejora. La detección de necesidades de capacitación es realizada por cada supervisor tomando en cuenta las competencias actuales y futuras de su equipo y la</p>	

	<p>brecha con los requisitos de desempeño requeridos y los resultados de su evaluación de desempeño.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación anual 2023 Formulario Plan de mejora y Desarrollo Profesional derivado de la evaluación de desempeño. Formulario Detección necesidades de capacitación Informe trimestral de capacitación Cuantificación número y porcentaje de empleados capacitados e iniciativas de capacitación realizadas, no. evaluaciones cualitativas a la capacitación realizadas</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Los procesos de atracción y desarrollo de talentos se apoyan en los perfiles requeridos para cada puesto descritos en el manual de cargos, que fueron diseñados con la finalidad de lograr la misión, visión y objetivos institucionales, aplicando las políticas establecidas.</p> <p>Evidencias: Manual de cargos Informe trimestral de capacitación CV en Expedientes de empleado con preparación Cuantificación no. contrataciones realizadas Listado empleados que cumplen el perfil establecido en el manual de cargos</p>	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>Los entrenamientos se realizan combinando la presencialidad y virtualidad. Adicionalmente se cuenta con un aula digital con capacidad para 22 personas que contribuye a apoyar la capacitación tecnológica y lenguas extranjeras de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Foto Aula digital Evidencias varias de cursos impartidos Informe trimestral de capacitación</p>	

<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Dentro del plan de capacitación se incluye el desarrollo competencias técnicas y conductuales a través de las acciones que se implementan con instituciones públicas y privadas.</p> <p>En el 2023 como este año 2024, el INESDYC creó iniciativas enfocadas a reforzar el liderazgo del equipo directivo. En el 2023 se ofreció el seminario taller “Liderazgo Emocionalmente Inteligente” ofrecido el 15 de mayo 2023 por la empresa Skills. Para este año 2024 se ha programado ofrecer el curso “Desarrollando Habilidades de Liderazgo”.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación 2023 Informe trimestral de capacitación Certificados Convocatoria del curso Copia programa de curso ejecutado Fotografías de la capacitación Resultados evaluación capacitación</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Para facilitar la integración del nuevo colaborador a la institución y al puesto, se realiza una inducción formal a la institución, para ello contamos con el manual de inducción al personal y el formulario de inducción, para asegurar el cumplimiento del proceso de inducción. El área de recursos humanos cuenta con un personal y espacio físico para apoyar las acciones de mentoría a los empleados.</p> <p>Evidencias: Formulario de Inducción. Manual de Inducción</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Cuando surgen vacantes o por necesidades institucionales, en principio se analiza la posibilidad de candidatos internos según la preparación y rendimiento y así dar oportunidad de crecimiento.</p>	

	<p>Evidencias: Listado con movilidades Cuantificación no. colaboradores promovidos o ascendidos</p>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Al momento de desarrollar y capacitar a los colaboradores se combinan modelos de enseñanza aprendizajes presenciales y virtuales en las ofertas formativas.</p> <p>Evidencias: Foto Aula Digital Evidencias cursos impartidos online</p>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Se han planificado actividades en gestión de riesgos y ética</p> <p>Evidencias: “Conferencia Transparencia, Honestidad y Ética: la marca de un servidor público” mayo 22. “Programa Nacional de Pro ética” jun 22. “Manejo de los riesgos para una gestión exitoso” sept 22. “Conferencia magistral La transparencia Gubernamental como principio ético del Estado” mayo 23. Diplomados en Gestión de Riesgo para a los miembros de la CIGCN. Capacitaciones varias asociadas a la ética a los miembros de la CIGCN. Aportes de colaboradores a revista MIREX en temas éticos</p>	No se han planificado actividades formativas relacionadas a gestión de la diversidad, conflictos de interés y enfoque de género.
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>Se realiza evaluación cualitativa a través del formulario de evaluación de la capacitación.</p> <p>Evidencias: Formulario Evaluación de la Capacitación Cuantificación no. evaluaciones cualitativas a la capacitación realizadas</p>	No se evalúa la rentabilidad sobre inversión de la capacitación (ROI) ni el impacto de los programas de formación.

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>Contamos con un buzón de sugerencias y promovemos su uso de manera periódica. El área de RRHH tiene una cultura de puertas abiertas y siempre está disponible para escuchar colaboradores sin necesidad de realizar citas. Para fomentar el trabajo colaborativo se realizan capacitaciones focalizadas en trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: Foto buzón de sugerencias Arte promoviendo uso buzón sugerencias Plan capacitación 2022 Fotos cinefórum trabajo en equipo Formulario sugerencia recibido y correo de respuesta de solución al interesado Cuantificación no. sugerencias/comentarios recibidos Cuantificación situaciones planteadas que fueron resueltas</p>	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>Para temas puntuales en la institución se forman grupos focalizados o comisiones y se escuchan y debaten ideas. Contamos con un buzón de sugerencias y promovemos su uso de manera periódica.</p> <p>Durante el 2023 y 2024 se aprobó un proceso para captar sugerencias de los colaboradores en temas específicos y/o proyectos puntuales y se diseñó un formulario para estos fines.</p> <p>Evidencias: Foto buzón de sugerencias Cuantificación no. sugerencias/comentarios recibidos</p>	

	<p>Cuantificación situaciones planteadas que fueron resueltas</p> <p>Copia Comisiones conformadas</p> <p>Copia del Procedimiento para captación de sugerencias de colaboradores</p> <p>Formulario de Sugerencia de Mejora Institucional del Empleado</p> <p>Documento de descripción ampliada de sugerencia de mejora</p> <p>Listado de asistencia a plan piloto herramienta</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Juntamente con el Departamento de Planificación para la creación del Plan Estratégico Institucional, políticas institucionales, reglamentaciones, procedimientos y creación de formularios, entre otros se involucra a los empleados en el desarrollo de dichas actividades. Además, los planes operativos anuales son realizados por las distintas áreas involucrando el personal que la compone. En el proceso de evaluación quinquenal, se trabajaron comisiones para identificar oportunidades de mejoras y sus respectivos planes de mejoras. En dicho proceso cada miembro de comisión trabajó con los colaboradores que trabajaban los temas analizados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Lista de participantes elaboración del FODA</p> <p>Lista de participantes elaboración PEI</p> <p>Foto reuniones para revisar filosofía institucional</p> <p>Informe Evaluación Quinquenal</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Los acuerdos de desempeño que contiene las metas y mecanismo de evaluación para lograr los objetivos institucionales se hacen en consenso y acuerdo entre el supervisor y colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Formulario Acuerdo de desempeño</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Minutas de monitoreo trimestral de Acuerdos de desempeño % colaboradores no firmaron acuerdo de desempeño</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Se realizan las encuestas de clima y se publican los resultados. Se realizan periódicamente a todo el personal encuestas para conocer el nivel de satisfacción de los servicios brindados por RRHH.</p> <p>Se realizó la socialización a todo el personal del plan de clima organizacional 2023.</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima Informe resultados encuesta clima Correo remisión resultados encuesta clima a todo el personal Resultados encuesta de satisfacción servicios RRHH Correo remisión encuesta satisfacción servicios de RRHH Plan de clima y bienestar institucional Cuantificación no. empleados completaron encuesta Correo de invitación a la socialización del plan de clima</p>	.
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución se preocupa por asegurar que el colaborador tenga buenas condiciones ambientales de trabajo. Realiza iniciativas orientadas fomentar el cuidado de la salud de los colaboradores. Se realizan jornadas salud, se difunden información sobre temas de salud, contamos con un botiquín de primeros auxilios y tenemos a disposición de los colaboradores el consultorio médico del MIREX para atender las situaciones de salud primarias de los colaboradores. Se realizó una charla para todos los colaboradores introduciendo en el tema SISTAP.</p>	No se evidencia cumplimiento del SISTAP

	<p>En el año 2024 fue conformado el comité mixto de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Evidencias:</p> <p>Convocatoria jornada de salud Latidos</p> <p>Convocatoria proceso tipificación sanguínea</p> <p>Correos y fotos con difusión de cápsulas de salud “cáncer de mama” y “día mundial de la diabetes”</p> <p>Foto dispensario médico</p> <p>Foto botiquín</p> <p>Listado participantes charla SISTAP</p> <p>Listado entrega medicamentos, mascarillas, alcohol</p> <p>Cuantificación jornadas, charlas y cápsulas de salud realizadas/enviadas</p> <p>Acta de conformación del comité</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La institución propicia el equilibrio entre el trabajo y vida de empleados con iniciativas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Otorgamiento permisos tanto para salud como para apoyo en compromisos familiares o personales. - Flexibilidad en horario cuando sea requerido - Teletrabajo cuando sea requerido - Día libre por graduación y eventos importantes - Otorgamiento de licencia pre y post natal para las madres según Ley 41-08 de Función Pública. - Otorgamiento de una (1) hora diaria para dedicarlos a la lactancia, en la cual se le da a la madre la oportunidad de elegir entrar una hora más tarde o salir una hora más temprano. - Otorgamiento de permisos de paternidad según decreto 312-22 y Ley 41-08 de Función Pública. - Cuantificación cantidad licencias y permisos otorgados <p>Evidencias:</p> <p>Formularios de permisos por: compromiso familiar o personal, entrada tarde o salida temprano, día libre por graduación, licencia pre y post natal, periodo de lactancia.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Plan de bienestar Correio enviado por supervisores con planificación de teletrabajo en periodo Covid-19</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>A los colaboradores con alguna condición física limitativa, se le apoya en facilitar el acceso al área de trabajo a través de rampas y ascensores para tales fines. Además de estacionamiento identificado cerca de la entrada. De igual forma los empleados han recibido charlas de concientización sobre esta temática.</p> <p>Evidencias: Foto rampas y ascensores Foto parqueo para discapacitados Manual de Inclusión de personas con discapacidad</p>	<p>No se evidencia en ninguna política institucional el tipo de beneficio o ayuda para empleados con discapacidad o más desfavorecidos.</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Contamos con un plan de clima y bienestar que contiene iniciativas internas, actividades de responsabilidad social, jornadas de salud, bonos, entre otras.</p> <p>Evidencias: Plan de clima. Plan de bienestar. Fotos y arte promoviendo la donación y entrega de juguetes en el Hospital Robert Read Cabral. Arte promoviendo donación afectados huracán Fiona Aprobación MAP pago bonos: desempeño personal de carrera, rendimiento individual, Cumplimiento SISMAP, horas extraordinarias. Fotos celebración de cumpleaños del mes. Acuerdo Óptica Oviedo. Cuantificación actividades de responsabilidad social realizadas y donaciones recibidas Cuantificación actividades sociales realizadas</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	<p>El INESDYC ha privilegiado desde su fundación el acercamiento y la colaboración con diversas instituciones en sus ámbitos de competencia a través de acuerdos interinstitucionales nacionales e internacionales.</p> <p>El INESDYC ha suscrito convenios con importantes organizaciones de la sociedad civil y del sector público. La División de Relaciones Internacionales identifica las organizaciones con las que el INESDYC tiene la necesidad de suscribir acuerdos, y sirve como enlace para las que muestran interés en hacerlo.</p> <p>Evidencias: Acuerdos suscritos con organizaciones de la sociedad civil y del sector público.</p>	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>El INESDYC gestiona acuerdos de colaboración técnica, de apoyo mutuo, cooperación académica entre instituciones homólogas.</p> <p>Como parte de su aporte a la nación en materia de responsabilidad social, el INESDYC en conjunto con otras organizaciones tanto del sector público, privado y de la sociedad civil, se encuentra organizando el programa “Operación COP 2023, juventudes embajadoras por el clima”, el cual procura formar jóvenes en materia de negociaciones climática con el objetivo de representar el país en la Conferencia de las Partes (2028) a celebrarse en Dubai.</p>	

	<p>Evidencias: Relación de acuerdos firmados Imágenes de la actividad realizada.</p>	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>Se cuenta con una matriz de acuerdos realizados con las organizaciones del sector público y de la sociedad civil, tanto nacionales como internacionales.</p> <p>Evidencias: Matriz de acuerdos realizados con organizaciones nacionales e internacionales.</p>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>El INESDYC suscribió un acuerdo marco de colaboración con la Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP), en el conviene desarrollar actividades conjuntas orientadas a aunar esfuerzos para promover y ejecutar un proyecto de estrategias y acciones, orientadas a mejorar y fortalecer el desempeño de los actores que convergen en el ámbito de las alianzas público-privadas (APP). Este acuerdo para que el cuerpo diplomático y consular se especialice en materia de alianzas público-privadas permitirá atraer la inversión que requiere el país, para impulsar proyectos tan importantes como el Desarrollo Turístico de Pedernales.</p> <p>Evidencias: Acuerdo marco de colaboración entre el INESDYC y la Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP).</p>	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>En el INESDYC al momento de realizar un proceso adquisición tanto de bienes como de servicios con cualquier proveedor del Estado, elabora un pliego de condiciones específicas que se apega estrictamente a lo establecido en la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.</p>	

	<p>Evidencias: Pliego de Condiciones Específicas de uno de los procesos de compras y contrataciones llevados a cabo desde el INESDYC.</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El INESDYC, a través de sus diferentes medios (página web institucional, portal de transparencia, redes sociales, divulga proactivamente todas las informaciones concernientes a la institución e información de actividades realizadas durante todo el año. En la página web se encuentra la información sobre el marco legal, funcionarios, estructura, servicios e informes estadísticos de los procesos de esta institución, programas que se ofrecen, servicio, etc.</p> <p>En la autoevaluación interna que a requerimiento del MESCyT se realizó en el 2022, se valoró la transparencia institucional, y se comprobó que la misma cumple con las normativas de transparencia contando con una valoración de 90.5 puntos.</p> <p>Evidencias: Página web INESDYC y pagina de transparencia institucional. Informe de Autoevaluación Quinquenal INESDYC</p>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>El INESDYC realiza reuniones institucionales por grupos de interés según la temática, a fin de conocer la opinión de cada uno de los actores, previo a presentar cualquier propuesta o tema ante los organismos de decisores. Los actores claves forman parte de los organismos de toma de decisiones. La toma de decisiones se realiza consensualmente con la aprobación de la mitad más uno de los asistentes a las diferentes reuniones realizadas. Además, el INESDYC cuenta con buzones para quejas y sugerencias, las cuales son recogidas semanalmente y procesadas, para dar respuestas oportunas y coherentes con el actuar institucional. Se cuenta con el portal 311 y correo electrónico a través de los cuales se tramitan solicitudes, quejas y sugerencias de usuarios con respecto al actuar institucional.</p> <p>Evidencias: Los resultados de estos procesos se pueden evidenciar en las estadísticas publicadas en la página de transparencia institucional, fotos, reportes, evidencia de apertura de buzones.</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución cuenta con buzones de sugerencias, uno que maneja la Dirección de Recursos Humanos, Ética y Transparencia y otro para los usuarios/clientes. Además, se cuenta con la línea 311 y correo electrónico.</p> <p>Evidencias: Fotos, reportes, evidencias de apertura de buzones.</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>El INESDYC al momento de hacer este proceso de autoevaluación elaboró junto al Ministerio de Administración Pública la Carta Compromiso al Ciudadano, el cual incluye la ejecución de plan de comunicación para informar los servicios y sus estándares de calidad.</p> <p>Evidencia:</p>	

	Carta Compromiso	
--	------------------	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Todas las áreas del INESDYC disponen de recursos para sus operaciones dentro del presupuesto general institucional. Los recursos y metas establecidas correspondientes a las áreas se corresponden con lo planificado en el Plan Estratégico Institucional y en el POA. Evidencia: Reporte de los Avances de POA, reporte de Presupuesto.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Los criterios de evaluación de la ejecución presupuestaria se encuentran definidos en el documento Índice de Gestión Presupuestaria de la Dirección General de Presupuesto, bajo una periodicidad trimestral y emana de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), organismo responsable del Estado dominicano en materia presupuestaria. Anualmente la ejecución presupuestaria del INESDYC es evaluada por la DIGEPRES. El presupuesto es elaborado con metas física y objetivo vinculado con el POA. Evidencia: Reporte de evaluación trimestral de DIGEPRES	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El presupuesto asignado y la ejecución presupuestaria es colocado en el portal de Transparencia de la Institución, en la sección de presupuesto, también están colocadas las evaluaciones Físico-Financiero realizada por la DIGEPRES a la ejecución presupuestaria. Las evaluaciones realizadas por la DIGEIG nos han calificado con un 100%. En la sección de Finanzas están colocados: Informes financieros, relación de activos fijos, etc. En la sección de recursos humanos están colocadas los diferentes tipos de nóminas.</p> <p>Evidencia: Portal de Transparencia https://transparencia.inesdyc.edu.do/ejecucion-presupuestaria-2023/</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>El presupuesto es ejecutado según lo programado, basado en asignaciones trimestrales tomando en cuenta los lineamientos del plan estratégico institucional, plan operativo anual, plan anual de compras y contrataciones. El personal responsable cuenta con una carpeta con las políticas, resoluciones, decretos y otros dispositivos legales que se utilizan para las operaciones diarias.</p> <p>Evidencia: Reportes del SIGEF</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La planificación financiera se establece acorde con el sistema de productos físicos y el control presupuestario es gestionado a través del SIGEF. Los Presupuestos de proyectos específicos son elaborados y aprobados por las áreas de planificación, financiera y la rectoría.</p> <p>Evidencia: Reporte de SIGEF Reporte IGP Reporte de Ejecución Presupuestaria</p>	<p>No se cuenta sistema de planificación de control presupuestario, no se tiene presupuesto plurianual, ni por proyectos</p>

6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades en las diferentes áreas financieras están distribuidas de la siguiente manera: Encargado de Sección de Contabilidad, Encargado de Sección de Presupuesto y Analista financiero, supervisados por la Vicerrectoría Administrativa y el departamento de planificación quien da seguimiento a lo establecido en el POA. Evidencia: Manual de Cargos	
---	---	--

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	El INESDYC posee sistemas de información y comunicación que son apropiados para la generación de informaciones y salvaguardar las mismas. El área de Recursos Humanos maneja los sistemas de gestión del personal. El área de Registro posee un sistema de control de los procesos académicos. El área de admisiones cuenta con un subsistema para captación y admisión. La Biblioteca posee sistemas de gestión catalogación y préstamos de documentos. Las demás áreas cuentan con sistemas de información a través de los que comparten información y realizan trabajos colaborativos. Además que cada área internamente maneja carpetas compartidas para el trabajo que realiza cada servidor. Evidencias: Captura pantalla sistema de gestión académica	

	<p>Catalogo en línea https://catalogoenlinea.inesdyc.edu.do/</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El INESDYC apoyado en sus sistemas de gestión de la información garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>Evidencia: Imágenes de los subsistemas de información y gestión</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El INESDYC realiza mejoras en sus sistemas de información que le permiten aprovechar las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>Tras la pandemia, el INESDYC implementó un modelo educativo a distancia y/o virtual a través de una plataforma de enseñanza aprendizaje en línea (campus virtual INESDYC) y la aplicación para conexión sincrónica zoom y team. Fue ampliado el acceso a libros electrónicos. Asimismo, se instaló office 365 para implementar el teletrabajo y apoyar el trabajo colaborativo. Se fortaleció el acceso a la red wifi institucional tanto para los usuarios internos como para los de la biblioteca. Esto sumado al fortalecimiento de la seguridad informática asociada a estas mejoras.</p> <p>Se realizaron capacitaciones para adaptarse a las mejoras digitales</p> <p>Evidencias: Link campus virtual INESDYC https://inesdycvirtual.inesdyc.edu.do/ Captura pantalla asistencia a docencia a través de zoom</p>	

	<p>Captura pantalla office 365</p> <p>Captura Acceso a libros electrónicos</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El INESDYC establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información y posteriormente publicar, ya sea a través de tesis de postgrado, artículos de la revista institucional, artículos para los Cuadernillo, publicaciones específicas o informes de investigaciones realizadas. Dichas investigaciones contribuyen a resolver problemas de la sociedad y el conocimiento científico, cuyos resultados son compartidos con la comunidad académica y a la sociedad.</p> <p>El INESDYC ha realizado la investigación Fragilidad, resiliencia, desarrollo e inversión (FREDI), a través de la que se ha aportado una metodología para determinar cuantitativamente la fragilidad y la resiliencia de cualquier comunidad, municipios, provincia o países.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Capturas de pantalla de publicaciones</p> <p>Captura pantalla investigación FREDI</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>A partir de la aprobación del Plan Estratégico Institucional, se establecieron algunos productos según objetivos. Para el objetivo “Mejorar la infraestructura física y tecnológica del INESDYC para adaptarla a las necesidades requeridas como Institución de Educación Superior (IES), se determinaron varios productos vinculados a este subcriterio, específicamente mejora de la infraestructura tecnológica y modernizados los servicios informáticos.</p> <p>Este año se actualizó la plataforma de enseñanza aprendizaje y la aplicación usada para impartir las conferencias de todos los programas que ofrece la institución.</p>	

	<p>A través de los planes operativos del Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones, se monitorea la ejecución y los avances realizados de los procesos digitales de la institución.</p> <p>Se hizo levantamiento de las condiciones tecnológicas y de medios que disponía el INESDYC. Como acción correctiva, la Dirección de Tecnología realiza mantenimientos y actualizaciones de los canales internos y externos de comunicación, servidores y redes, asegurando su eficiencia y logrando mayores niveles de seguridad y confiabilidad.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional Captura pantalla campus virtual INESDYC Captura pantalla zoom INESDYC POA 2024 Departamento de Tecnologías de la Información y la Comunicación Memoria Anual 2022 y 2023</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Un aumento en 50 Mbps del internet actual, subiendo a 150 Mbps, con lo que se lograría cubrir la demanda diaria de la institución, así como la administración y acceso fluido a los recursos en la nube, gestión de servicios críticos y la docencia virtual con nuestros estudiantes y docentes</p> <p>Se establecieron códigos QR para garantizar el acceso a la información tanto del personal interno como de los usuarios, a través de las que se comparte información de enlaces para acceder a redes wifi, publicaciones, etc.</p> <p>Evidencias: Memoria anual 2022 y 2023 Foto código QR</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera</p>	<p>El INESDYC posee políticas de generación y manejo de la información.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se mantiene en constante mejora del sistema de correo institucional para eficientizar la comunicación interna y facilitar la transferencia del conocimiento de la institución con sus los servidores y éstos a su vez comunicarse con personas externas a través del mismo.</p> <p>En el portal de transparencia de la página web de la institución, se puede visualizar un renglón de Datos Abiertos del INESDYC, en el cual se detallan los datos del directorio RAI 2022, estadísticas de postgrado, nómina y cuentas por pagar a suplidores. El INESDYC incorporó de 2 Switches de 48 puertos para cubrir la demanda de flujo de datos generada por la central telefónica.</p> <p>Además, para asegurar el acceso y el intercambio de información, se utilizan los canales internos de comunicación, como el correo institucional.</p> <p>Evidencias: Memoria anual 2022 y 2023 Portal Transparencia INESDYC Documento “Políticas de generación y manejo de la información</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos notifica mediante comunicación escrita al responsable del área de Tecnología para controlar el acceso de los colaboradores a la información en caso de que sea desvinculado. Así mismo se procede a bloquear el usuario y resguardada la información.</p> <p>Evidencia: Copia de comunicaciones.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnología se diseña tomando en cuenta el Plan Estratégico 2021-2024, los planes operativos con miras a apoyar las distintas áreas tomando en cuenta sus necesidades.</p> <p>Evidencias: POA Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación Levantamientos previos al POA, Informes, minutas reuniones Plan Estratégico</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>TIC evalúa las mejores opciones referentes a los costos y a la rentabilidad que implica para la institución al momento de realizar la adquisición de alguna tecnología tomando en cuenta el uso que se le dará a esta, el tiempo de vigencia y la utilidad que esta tendrá.</p> <p>Evidencia: Listado de licencias con sus costos, levantamientos de los equipos que se van a adquirir Cuadro Comparativo</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación del INESDYC realiza un levantamiento inicial para determinar cuáles son las herramientas más apropiadas para el manejo de la información y datos abiertos para que luego estas sean implementadas en nuestra institución. Se ha implementado sistemas para gestionar eficientemente la vida académica de los estudiantes.</p> <p>Evidencias: Sistema de Gestión Académica Informe semestral Minutas reuniones</p>	<p>No se cuenta con equipamiento para simular nuevas tecnologías.</p>

<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación se apoya en las herramientas de Microsoft 365 para fomentar la colaboración y la participación, esto apoyado con la implementación de espacios de almacenamiento de datos y servicios gestionados directamente desde la nube de Azure. Evidencias: Contratos de la nube de Azure, Imágenes de los espacios de alojamiento en la nube</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación del INESDYC de manera constante y persistente realiza mejoras a los servicios internos y externos de la institución aplicando los cambios necesarios en los servicios ofrecidos enfocados en satisfacer las necesidades de los grupos de interés. Evidencias: Minutas reuniones Fotos nuevos portales Web con antes y después, Fotos de nuevas plataformas</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y la Comunicación del INESDYC implementa normas y protocolos los cuales se enfocan e la protección efectiva de la información y realiza revisiones periódicas enfocadas en garantizar la seguridad de los datos. Evidencia: Capturas estadísticas portal antivirus 365 Políticas de Backup Servidores Backup</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>En el año 2024 el INESDYC elaboró un plan de gestión de residuos tecnológicos y se estableció fecha de puesta en marcha para el mes de enero 2025 Evidencias: Copia de diagnóstico inicial</p>	

	<p>Inventario de equipos y dispositivos electrónicos del INESDYC</p> <p>Copia de documento de levantamiento de legislación y regulaciones sobre residuos tecnológicos</p> <p>Plan de Gestión de Residuos Tecnológicos aprobado</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>El INESDYC en su PEI 2021 – 2024 asume la readecuación de la planta física como un eje estratégico para adaptar la institución a los requerimientos actuales de las instituciones de educación superior de la República Dominicana, y en este orden en el POA institucional se planificó la readecuación, reparación y el mantenimiento de la infraestructura física, equipos y mobiliarios, de forma que sean más apropiado al ambiente laboral. La institución garantiza la provisión de energía, internet, agua, material gastable para una eficiente operatividad.</p> <p>Evidencia: PEI 2021-2024 Foto áreas Foto equipamientos Listado de equipamientos asignados a empleados</p>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>La ubicación de la institución es favorable ambientalmente, pues no existen empresas contaminantes cercanas, no es susceptible a</p>	

	<p>inundaciones y está fuera de zonas de alta aglomeración de personas.</p> <p>Cuenta con agua potable permanente proporcionado por la CAASD y respaldada en un depósito de una cisterna para asegurar su continuidad, y suministro de energía eléctrica conectada a la red principal que provee la empresa estatal. Además, contamos con una planta eléctrica que nos provee el Ministerio de Relaciones Exteriores y 19 lámparas de emergencia distribuidas en toda la Institución. El INESDYC cuenta con una central telefónica propia para el desarrollo de sus funciones, tanto para la comunicación interna como externa, que permite la comunicación del INESDYC con las misiones acreditadas en el exterior sin necesidad de marcar un número de larga distancia. Todo el campus cuenta con interconectividad a internet, a una velocidad de 150 Mbps, que funciona de manera redundante y simétrica.</p> <p>Evidencia: Informe de Autoevaluación Interna del INESDYC</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El Departamento Administrativo gestiona el desarrollo institucional y se asegura de dar un uso eficiente a los recursos. Se cuenta con un plan de mantenimiento en el que se toma en cuenta los recursos necesarios para su ejecución. En cuanto a la gestión de activos, y en cumplimiento a la política de Bienes Nacionales, cada activo fijo de las oficinas del INESDYC tiene un sello para que su identificación sea más rápida. Se evidencian procedimientos que se llevan a cabo para el ingreso, traslado y descargo de un activo fijo. El INESDYC cuenta con extintores colocados en diferentes áreas, a los que se les da seguimiento de recarga periódicamente.</p>	<p>No se evidencia política de reutilización o reciclaje o eliminación segura</p>

	<p>En el año 2023, el INESDYC hizo un levantamiento de legislaciones y regulaciones afines y elaboró un esquema de la política de reutilización o reciclaje o eliminación segura.</p> <p>Evidencia: Control de Mantenimiento Control de activo fijo Documento de legislaciones y regulaciones sobre reutilización, reducción y reciclaje o eliminación segura Minuta de reunión con el Departamento de Planificación para estandarizar esquema de política de ese aspecto.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El INESDYC cuenta con políticas para facilitar aulas, salones y espacios para realizar encuentros, conferencias, cursos a otras instituciones gubernamentales. Además, se brinda facilidad a los interesados en el área de la Biblioteca para realizar investigaciones.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de préstamos de áreas Listado de actividades realizadas por otras instituciones</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El INESDYC realiza mantenimiento preventivo de los vehículos y motores existentes. Así como a los recursos energéticos como a los UPS del Data Center y las estaciones de trabajo.</p> <p>Evidencia: Solicitudes de mantenimiento Reporte de mantenimiento realizado</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>El INESDYC, acogiendo el Artículo 116 de la Ley orgánica sobre igualdad de derechos de las personas con discapacidad No. 5-13, del 15 de enero del 2013,</p>	

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>cuenta con una rampa debidamente señalizada en la entrada del edificio, la que está colocada en la entrada principal del edificio y es de fácil acceso, tiene colocada cinta antideslizante para evitar resbalar y facilitar el desplazamiento. Se reconoce un plan de mejora para continuar fortaleciendo la estructura de acceso a discapacitados.</p> <p>La institución cuenta con facilidades de acceso como rampas y/o ascensores para el acceso seguro de personas con discapacidad. Cuenta con señalizaciones que indican cuáles son las salidas de emergencia, con la ruta de evacuación debidamente identificada, con sistemas contra incendio en las áreas de biblioteca, Datacenter, aulas, aula magna, pasillos y oficinas, con la señalética de emergencia adecuada. Además, existe una guía que muestra la forma de actuar frente a una emergencia para los miembros de la comunidad académica y el público en general.</p> <p>Evidencias: Informe Autoevaluación Quinquenal INESDYC Foto de rampas Foto Ascensor Fotos de Señalizaciones Fotos salidas de emergencia Fotos de áreas donde están colocados los sistemas contra incendios.</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El INESDYC, ha definido sus procesos misionales y de apoyo basado en la Ley 630-16 del MIREX, la Ley 139-01 del MESCyT y su estatuto orgánico. Se cuenta con una matriz de procesos debidamente validada y un mapa de procesos institucional. En la actualidad, se están actualizando los procedimientos sustantivos de la institución con fines de consensuar un Manual de Procedimientos.</p> <p>Durante el primer semestre del año 2024 se documentaron procesos misionales relativos a Detección de necesidades de formación. Planificación de la Formación. Convocatoria a programas de maestría y especialidad. Inscripción a programas de maestría y especialidad. Admisión a programas de maestría y especialidad.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos, borrador Manual de Procedimiento, diagramas de flujo Análisis de la matriz de Mapa de Procesos Matriz de levantamiento de procesos a documentar Matriz de estatus de procedimientos completados Copia de procesos completados Diagrama de flujo de procesos completados</p>	<p>No Existe un Manual de Procedimientos Misionales Aprobado</p>
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Se han establecido lineamientos para la gestión de los procesos a partir del cual fueron Identificados los procesos estratégicos, clave y de soporte en el Mapa de Procesos de la Institución. Adicionalmente, el INESDYC ofrece la facilidad de iniciar el proceso de admisión a programas de postgrado a través del Sistema de Gestión Académica de la institución. Además de ofrecer la plataforma INESDYC VIRTUAL con el fin de la formación virtual o a distancia del estudiante.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias: Mapa de Procesos, captura de pantalla del sistema de gestión de académica, captura de pantalla de la plataforma INESDYC VIRTUAL.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se han analizados y evaluados los procedimientos de admisiones a programas de postgrado, a programas de educación continua y lenguas extranjeras, registro, investigación, extensión del conocimiento, biblioteca. Se han realizado encuesta de satisfacción para evaluar los procesos. El INESDYC en su planificación anual destina los recursos para alcanzar dichos objetivos.</p> <p>Evidencias: Procedimientos actualizados, resultado de las encuestas, formulario de solicitud de servicios consolidado y POA</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>La Institución cuenta con instrumentos para la documentación de políticas y procedimientos, dentro de estos se establecen las responsabilidades tanto del líder del proceso, como de los involucrados.</p> <p>Evidencias: Formato de descripción de procedimientos y políticas, y formato de los diagramas de flujo.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución realiza análisis de procesos para su simplificación, mejora y automatización, según la necesidad de actualización. Una evidencia es la puesta en marcha de la Carta Compromiso al Ciudadano donde la institución realizó un ejercicio de simplificación de procesos.</p> <p>Evidencias: Procedimientos documentados, manuales de procedimientos, brochure carta compromiso al ciudadano</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas</p>	<p>Personal del INESDYC ha participado en Diplomados Internacionales sobre el Aseguramiento de la Calidad de las Instituciones de</p>	

prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Educación Superior y el de Gestión Integral de Riesgos de Desastres en la Educación Superior. Como resultado de estas capacitaciones el INESDYC realizó acciones enmarcadas en diagnóstico y optimización de procesos fruto de su evaluación quinquenal. Evidencias: Diploma de participación, informe de evaluación quinquenal, listado de participantes en capacitaciones	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	La institución ha elaborado una Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual se establecen indicadores para la medición de los servicios, así como sus atributos de calidad y estándares de cumplimiento. De igual manera, en el PEI 2021-2024 fueron definidos indicadores de resultados que orientan la efectividad de los procesos. Evidencia: Brochure carta compromiso al ciudadano, PEI INESDYC	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	El departamento de tecnología de la información y comunicaciones tiene establecido en su política de generación y manejo de la información, los controles y responsabilidades para garantizar la protección de datos. Esto se evidencia con el formulario de control de respaldo de información y actualización de sistemas que controla el área de tecnología, sumado a la protección de la información en la NUBE. Evidencia: Políticas de generación y manejo de la información, formulario control, reporte de auditoría de la OGTIC	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:			
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se evidencia que el INESDYC involucra a los ciudadanos- clientes a través de los mecanismos de recolección implementados para la mejora de los servicios ofrecidos por la misma. En esto se encuentra el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano y la aplicación encuestas de satisfacción de las actividades formativas desarrolladas. En el INESDYC se realizó una reunión con la asociación de egresados con el propósito de estrechar lazos y tomar en cuenta las opiniones y propuestas de integración y formación. A través de la OAI se gestionan las quejas y sugerencias recibidas por el Sistema 311.</p> <p>Evidencias: Matriz de Quejas y Sugerencias del ciudadano, encuestas de satisfacción de actividades formativas desarrolladas, resumen reporte general enero-septiembre 2022 de la división de extensión y matrices trimestrales gestión de la OAI (2022-2023)</p>		
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El INESDYC posee un Sistema de Gestión Académica en el cual cuenta con un subsistema de admisiones para que los postulantes a los programas puedan fácilmente realizar el dicho proceso. La biblioteca del INESDYC ofrece servicios en línea a través de su catálogo en línea, el cual proporciona recursos bibliográficos de manera accesible a todo público. Asimismo, la institución cuenta con una plataforma virtual de enseñanza aprendizaje para facilitar los procesos de formación de la comunidad educativa.</p> <p>Evidencias:</p>		

	Captura de pantalla del sistema de gestión de admisiones, captura de pantalla del catálogo en línea de la biblioteca INESDYC, captura de pantalla del campus virtual INESDYC	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Las estadísticas de los servicios ofertados por el INESDYC, sus egresados tanto a nivel de postgrado como de formación continua y lenguas extranjeras muestran la diversidad de género. Evidencia: Estadísticas de egresados por sexo	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	Se promueve la accesibilidad a la organización a través del portal WEB, correos electrónicos, noticias, avisos y actividades de importancia para el ciudadano/cliente. Las informaciones requeridas por los ciudadanos son colgadas en el portal institucional y en el portal de transparencia, tales como horarios de atención, requisitos a los programas, servicios, base legal, etc. Evidencias: Captura de pantalla del portal web y de transparencia del INESDYC.	No se cuenta con un sistema Braille

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El INESDYC se relaciona con otras organizaciones que contribuyen a la realización de la misión institucional. El INESDYC se relaciona directamente con el Ministerio de Relaciones Exteriores en el proceso de admisión, registro y formación de los funcionarios del Ministerio y otras instituciones del Estado.	

	<p>Con el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCyT) se coordinan todos los procesos relacionados a los programas de Educación Superior que oferta el INESDYC.</p> <p>En la parte del fortalecimiento institucional, y los procesos de evaluación institucional se relaciona con el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>En la parte de la gestión de ética y transparencia gubernamental se relaciona con la Dirección General de Integridad Gubernamental (DIGEIG) y la formación del comité de ética institucional.</p> <p>En la parte de gestión de tecnologías de la información se relaciona con la OGTIC y el índice de uso TIC (SISTICGE).</p> <p>Evidencias: Informe Evaluación del área de registro y Admisiones por el MESCYT Resolución aprobación de Programas de Postgrado -Captura de pantalla SISMAP. -Captura pantalla Comité de ética. -Captura pantalla de SISTICGE.</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El INESDYC a través de su biblioteca ha establecido acuerdos con otras instituciones de Educación Superior para compartir servicios de préstamos de documentos, catálogo en línea compartido</p> <p>Evidencias: Acuerdos de colaboración. Estadísticas de la Biblioteca. Imagen E-Libros</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El INESDYC a través de la Asociación de Bibliotecas Universitarias (ABU) y la ACURIL mantiene un grupo de trabajo para buscar soluciones a los servicios bibliotecarios.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se han identificado las instituciones que el INESDYC posee acuerdos la factibilidad de nuevos grupos de trabajos para otras áreas.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	Minutas de reuniones Fotos	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	Aunque no se evidencian incentivos, se cuenta con procesos comunes que se desarrollan entre diferentes unidades para la prestación de servicios. Evidencia: Formulario de Solicitud de Servicios	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	El INESDYC facilita el intercambio de datos con el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (MESCyT) para los fines de certificaciones y legalizaciones de documentos. Evidencia: Base datos de graduados	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	El INESDYC cuenta con acuerdos con la Federación Dominicana de Municipios para la capacitación de los funcionarios de los municipios que cuenten con un área de Relaciones Internacionales. Además, con el INFOILES y CONADIS para capacitar a los funcionarios en el lenguaje de señas. Evidencia: Copia de Acuerdos citados	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Producto de la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, el INESDYC realizó encuestas de satisfacción en donde se mide las percepciones en cuanto al tiempo de respuesta, la amabilidad, el trato y profesionalidad de los empleados y los elementos tangibles de la institución. Para mayo del 2023 los resultados obtenidos en dichas encuestas fueron superiores al 90% de satisfacción de los usuarios en cuanto a los distintos servicios de la institución.</p> <p>Evidencias: Mediciones de satisfacción de los servicios de la institución mayo de 2024. Formularios de felicitaciones encontrados en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones</p>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los usuarios en los distintos servicios del INESDYC para mayo de 2023, fueron: postgrado con 95.43% en amabilidad, 93.14% en profesionalidad y fiabilidad; constancia de formación en educación continua con 100% en amabilidad, profesionalidad y fiabilidad; cursos y talleres con 95.67% en amabilidad, 94.48% en profesionalidad y 93.28% en fiabilidad; inglés con 95.40% en amabilidad, 93.98% en profesionalidad y 93.45% fiabilidad; biblioteca con 98.24% en amabilidad, 97.11% en profesionalidad y 97.36% en fiabilidad. Certificación de Culminación de Estudios con 91.43% en amabilidad, 90.48% en profesionalidad y 91.43% en fiabilidad; Registro-Certificación de Estudios con 100% en amabilidad, profesionalidad y fiabilidad; Certificación de Grado con 96.67% en amabilidad, 100.00% en profesionalidad y fiabilidad; Récord de notas con 95.71% en amabilidad, 91.43% en profesionalidad y 94.29% en fiabilidad.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En el 2024 se aplicó la encuesta de satisfacción de los servicios presenciales, habiendo evaluado, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y el 98% de los usuarios a los que se les ofreció servicio expresaron estar satisfechos.</p> <p>Evidencias: Mediciones de satisfacción de los servicios de la institución mayo de 2023 Mediciones de satisfacción de los servicios de la institución mayo de 2024.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes son tomados en cuenta en la toma de decisiones cuando depositan quejas y sugerencias en el buzón físico establecido para tales fines, mediante el sistema 311 o cualquiera de los mecanismos puestos a disposición de los usuarios. De igual forma, los grupos de estudiantes (Núcleo de Estudiantes INESDYC) participan en la toma de decisiones de la institución al participar en las reuniones con los entes decisorios.</p> <p>Evidencias: Matriz de quejas y sugerencias del ciudadano 2023 y 2024. Reportes 311 Lista de asistencia Núcleo de Estudiantes</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El INESDYC tiene disponible para todos los ciudadanos el portal web de transparencia institucional, en el cual pone a disposición toda la información para que los ciudadanos tengan libre acceso a consulta.</p> <p>La DIGEIG como órgano rector de la transparencia ha evaluado a la institución a marzo del 2023 con un 90.5 en el índice de transparencia estandarizado.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Enlace portal transparencia: https://transparencia.inesdyc.edu.do/</p> <p>Enlace índice transparencia estandarizado: https://transparencia.inesdyc.edu.do/wp-content/uploads/2023/05/10630_Marzo-2023.pdf</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Según la última encuesta realizada, los factores de fiabilidad en los diferentes servicios han sido ponderados por los usuarios de los servicios como excelentes por encima del 90% de satisfacción. Hasta la fecha de la realización de este autodiagnóstico no han sido reportados casos que afecten la integridad de la organización.</p> <p>Evidencias: Mediciones de satisfacción de los servicios de la institución mayo de 2023. Conformación del Comité de Integridad y Cumplimiento Normativo.</p>	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Basado en la última encuesta realizada, los factores de fiabilidad en los diferentes servicios han sido ponderados por los usuarios de estos como excelentes, arrojando valores por encima del 90% de satisfacción.</p> <p>El nivel de confianza hacia la institución ha sido evaluado en abril -mayo 2024 habiendo obtenido un 96% por parte de los usuarios a los que se les ofreció servicio.</p> <p>Evidencias: Mediciones de satisfacción de los servicios de la institución mayo de 2023 y 2024.</p>	.

<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El INESDYC se encuentra ubicado en una zona que cuenta con rutas de transporte público y línea de metro. La atención presencial está disponible de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. Igualmente, pueden comunicarse vía telefónica al (809) 987-7616 Ext. 8018 y a través de los diversos medios digitales: Página web: https://www.inesdyc.edu.do/ Instagram: @inesdycrd Facebook: @INESDYCRD Twitter: @INESDYC_RD LinkedIn: INESDYCRD</p> <p>La institución está enfocada en facilitar el acceso a los servicios brindados, disponiendo de medios presenciales y virtuales al alcance de todos los(as) ciudadanos(as) interesados(as). Nuestras instalaciones se encuentran debidamente señalizadas. El INESDYC cuenta con estacionamientos identificados para discapacitados y embarazadas localizados próximo a la entrada. Además, de una rampa para el acceso de personas con discapacidad, y disponibilidad del ascensor para el acceso al segundo nivel.</p> <p>El resultado de la accesibilidad de los servicios físicos para el periodo enero-junio 2024 alcanzó el 97%</p> <p>Evidencias: Fotos de la rampa, estacionamientos y ascensor. Mapa Evaluación Carta Compromiso periodo junio-2023-mayo 2024</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>En la primera versión de la carta Compromiso al Ciudadano del INESDYC se establecieron estándares de calidad de los servicios comprometidos en cuanto al tiempo de respuesta, amabilidad, profesionalidad de los empleados y los elementos tangibles de la institución.</p>	

	<p>En el año 2024 se elaboró un instrumento para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos en la que se incluyó preguntas relativas al enfoque medioambiental, el que aplicado durante los meses abril-mayo. Los resultados de dicha encuesta arrojaron que el 50% de los usuarios de servicios del INESDYC observó en las instalaciones zafacones clasificados para reciclaje, otro 40% no sabe/no responde y el restante 10% indicó que no observó instalaciones zafacones clasificados para reciclaje.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano junio 2023-junio 2025. Encuesta de satisfacción de servicios ofrecidos por el INESDYC Guía Metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC. Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC. Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC. Encuesta de satisfacción de servicios presencial Informe resultados encuesta</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El INESDYC, elaboró con el apoyo de instituciones, patronatos y fundaciones el Manual de Inclusión y otros aspectos de Responsabilidad Social, siendo este el primero que se elabora y se presenta a la</p>	<p>No se evidencia resultados de percepción en lo referente a la diferenciación de los servicios.</p>

	<p>sociedad como una herramienta de guía para el trato digno a personas con discapacidad, para la inclusión. Además, la institución cuenta con estacionamientos identificados para discapacitados y embarazadas localizados próximo a la entrada y una rampa para el acceso de personas con discapacidad, y disponibilidad del ascensor para el acceso al segundo nivel. De igual forma existe un personal que vela por el respeto a las áreas designada para los discapacitados.</p> <p>Evidencias: Manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social. Fotos de la rampa, estacionamientos y ascensor.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El INESDYC ha realizado esfuerzos en cuanto al tema de la innovación. Implementó un entorno virtual de aprendizaje para satisfacer las necesidades de formación del personal que se encuentra en el exterior.</p> <p>El INESDYC ha sido la primera Institución de Educación Superior en elaborar una publicación sobre inclusión de personas con discapacidad, titulado “Manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social”. Se habilitó un código QR para poner a disposición del ciudadano las publicaciones de libros, cuadernillos y revistas editadas por el INESDYC.</p> <p>Evidencias: Manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social. Fotos de la presentación del manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social a los empleados del INESDYC.</p>	<p>No existe un instrumento de medición de la capacidad de innovación.</p>

	 Código QR	
6) Agilidad de la organización.	<p>Según la última encuesta realizada, el tiempo de respuesta en los diferentes servicios han sido ponderados por los usuarios de los servicios como muy buenos por encima del 89% de satisfacción. En la Carta Compromiso al Ciudadano se comprometieron los tiempos de respuestas de los servicios de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas y las certificaciones emitidas por el dpto. de Registro.</p> <p>Evidencias: Mediciones de satisfacción de los servicios de la institución mayo de 2023. Carta Compromiso al Ciudadano junio 2023-junio 2025.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>El INESDYC tiene disponible en el portal de transparencia datos de consultas y de rendimiento de la institución en formato digital descargable.</p> <p>Otro modo de digitalización disponible en la página web de la organización es el proceso de solicitud de admisión a los programas de postgrado, esto a través del sistema de gestión de admisiones y el formulario de solicitud de graduación.</p> <p>El INESDYC dispone de un Sistema de Gestión Académica donde los usuarios consultan los resultados de su vida académica. Además de disponer de un campus virtual donde se realizan los procesos de enseñanza aprendizaje.</p> <p>En la última encuesta realizada a los participantes de los programas de formación continua el 86% contestó que el uso de la plataforma virtual fue entre muy fácil y totalmente fácil.</p>	

	<p>La biblioteca cuenta con 15% de su material documental disponible en formato electrónico para los usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Enlace portal transparencia: https://transparencia.inesdyc.edu.do/</p> <p>Enlace de sistema de admisión: https://www.inesdyc.edu.do/admisiones/convocatoria-2023-2025</p> <p>Enlace de formulario de graduación: https://www.inesdyc.edu.do/images/registro/SOLICITUD_DE_AUTORIZACION_A_GRADUACION.pdf</p> <p>https://inesdycvirtual.inesdyc.edu.do/</p> <p>Encuesta de uso del campus virtual dirigida a participantes.</p> <p>Acceso al Catalogo en Línea.</p> <p>https://catalogoenlinea.inesdyc.edu.do/m5/catalog/?installation=Default&urlcommand=search&queryI=%2Epdf&attrI=1035&marcattrI=&marcattr2=&marcattr3=&opI=0000000002&databases=000000109</p>	
--	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Según la última encuesta realizada, el tiempo de respuesta en los diferentes servicios han sido ponderados por los usuarios de los servicios como muy buenos por encima del 89% de satisfacción. En la Carta Compromiso al Ciudadano se	

Documento Externo
SGC-MAP

comprometieron los tiempos de respuestas de los servicios de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas y las certificaciones emitidas por el dpto. de Registro.

En el año 2024 se elaboró un instrumento para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos en la que se incluyó preguntas relativas al tiempo procesamiento y prestación del servicio, el que aplicado durante los meses abril-mayo. Los resultados de dicha encuesta arrojaron que el 98% está satisfecho con relación al tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió y 97% de los encuestados está **satisfecho** con relación al tiempo al tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.

Evidencias:

Mediciones de satisfacción de los servicios de la institución mayo de 2023.

Carta Compromiso al Ciudadano junio 2023-junio 2025.

1. Guía Metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.
2. Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.
3. Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.
4. Correo envió encuestas a cara área de servicio
5. Informe de resultados encuesta

<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Como parte de la elaboración de la Carta Compromiso, se puso a disposición de los ciudadanos el buzón físico de quejas y sugerencias y se elaboró una matriz en donde se recopila: la fecha de entrada, vía de entrada, datos del usuario, queja o sugerencia, respuesta a la sugerencia, fecha de respuesta y total de días de la respuesta. Asimismo, el usuario puede expresar sus quejas y sugerencias a través del 311. Desde febrero de 2023 a la actualidad se han recibido un total de 0 quejas, 1 sugerencia y 10 felicitaciones. A través del 311 se han recibido 0 quejas, 0 sugerencias. Las respuestas y acciones correctivas a dichos casos fueron dadas según el protocolo establecido de quejas y sugerencias de la institución.</p> <p>Evidencias: Matriz de quejas y sugerencias del ciudadano 2023. Enlace portal transparencia: https://transparencia.inesdyc.edu.do/</p>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Como resultado de la implementación de la primera versión de la Carta Compromiso se han establecido estándares de calidad de los servicios, los cuales serán medidos por indicadores para determinar si hubo desviaciones en los compromisos asumidos.</p> <p>El MAP en mayo 2024 realizó una evaluación a institución, en la que validó los resultados de las evaluaciones de los compromisos asumidos en Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano junio 2023-junio 2025. Informe Evaluación Carta Compromiso Periodo Junio 2023-Mayo 2024 Informe de Resultados de Evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano por parte del MAP</p>	

<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Como resultado de la implementación de la primera versión de la Carta Compromiso se han establecido estándares de calidad de los servicios, los cuales serán medidos por indicadores para determinar si hubo desviaciones en los compromisos asumidos.</p> <p>El MAP en mayo 2024 realizó una evaluación a institución, en la que validó los resultados de las evaluaciones de los compromisos asumidos en Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano junio 2023-junio 2025 Informe Evaluación Carta Compromiso Periodo Junio 2023-Mayo 2024 Informe de Resultados de Evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano por parte del MAP.</p>	
--	---	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El INESDYC cuenta con los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Portal Web • Línea 311 • Correos electrónicos • Redes Sociales (Instagram, Facebook, YouTube, LinkedIn) <p>La institución ha mostrado un avance en el índice de uso TIC e implementación de gobierno electrónico el cual mide la presencia web, disponibilidad e-servicios, e-participación, redes sociales, etc. Al 2022, hemos aumentado un total de 31.14% en el índice de uso TIC en comparación con la evaluación</p>	

	<p>del 2021. En la última evaluación del 2022 del índice de uso TIC e implementación de gobierno electrónico la institución obtuvo un 3.50/3.50 en el manejo y uso de las redes sociales.</p> <p>Evidencias: Enlace portal ogtic: https://iticge.gob.do/detalle.php?id=572 Enlace portal transparencia: https://transparencia.inesdyc.edu.do/</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En el portal web institucional se encuentran las informaciones referentes a la descripción de la institución, servicios que ofrece y otras informaciones de interés para el usuario. Además, el INESDYC tiene disponible para todos los ciudadanos el portal web de transparencia institucional, en el cual pone a disposición toda la información para que los ciudadanos tengan libre acceso a consulta</p> <p>Evidencias: Enlace portal institucional: https://www.inesdyc.edu.do/ Enlace portal transparencia: https://transparencia.inesdyc.edu.do/</p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el INESDYC pone a disposición de los ciudadanos, los objetivos de rendimiento, publicando en la sección de transparencia los Informes trimestrales de monitoreos de los planes operativos anuales y la ejecución presupuestaria. Algunos indicadores de rendimiento de la organización en el 2023 y 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISCOMPRAS: 98.57% - 89.72 - SISMAP: 86.5% - 90.52% - IGP: 94.50% - 92.82 - Portal de Transparencia 96% - 98.52 <p>Evidencias: Informes trimestrales de monitoreo POA, publicados en la sección de transparencia del portal.</p>	

	<p>Portal de la OGTIG https://iticge.gob.do/detalle.php?id=572 -Portal de DGCP https://www.dgcp.gob.do/siscompras/ Portal Transparencia INESDYC https://transparencia.inesdyc.edu.do/ Captura de pantalla correo evaluación de la DGP</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia que el INESDYC cuenta con informaciones disponibles en el portal de datos abiertos con el propósito de que el ciudadano pueda disponer de información reutilizable en distintos formatos. A la fecha las informaciones publicadas en el portal de datos abiertos son: -Nómina 2023. -Estadísticas de postgrado 2023. -Cuentas por pagar 2023. En el portal de transparencia institucional, existe un apartado de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) en el cual están todas las informaciones disponibles según la Ley de Libre Acceso a la Información, así como un apartado del 311. La DIGEIG como órgano rector de la transparencia ha evaluado a la institución a marzo del 2023 con un 90.5 en el índice de transparencia estandarizado. Evidencias: Portal de datos abiertos: https://datos.gob.do/organization/instituto-de-formacion-diplomatica-y-consular-inesdyc Enlace portal transparencia: https://transparencia.inesdyc.edu.do/</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de servicio en general es de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., lunes a viernes.</p> <p>En el año 2024 se elaboró un instrumento para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos en la que se incluyó preguntas relativas al horario de atención, el que</p>	

	<p>aplicado durante los meses abril-mayo. Los resultados de dicha encuesta arrojaron que el 98% de los encuestados está satisfecho.</p> <p>Evidencias: Enlace portal institucional: https://www.inesdyc.edu.do/</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guía Metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC. 2. Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC. 3. Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC. 4. Encuesta 5. Correo envío encuestas a cara área de servicio 6. Informe de resultados encuesta 	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>En el año 2024 se elaboró un instrumento para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos en la que se incluyó preguntas relativas al tiempo de espera, el que aplicado durante los meses abril-mayo. Los resultados de dicha encuesta arrojaron que el 98% de los encuestados satisfecho con relación al tiempo de espera antes de ser atendido.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guía Metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC. 2. Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la 	

	<p>guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.</p> <p>3. Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.</p> <p>4. Encuesta</p> <p>5. Correo envío encuestas a cara área de servicio</p> <p>6. Informe de resultados encuesta</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Según la última encuesta realizada, el tiempo de respuesta en los diferentes servicios han sido ponderados por los usuarios de los servicios como muy buenos por encima del 89% de satisfacción.</p> <p>En la Carta Compromiso al Ciudadano se comprometieron los tiempos de respuestas de los servicios de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas y las certificaciones emitidas por el dpto. de Registro.</p> <p>A la actualidad no se ha reportado ningún caso de incumplimiento del plazo de respuesta de las Solicitudes de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mediciones de satisfacción de los servicios de la institución mayo de 2023.</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano junio 2023-junio 2025.</p> <p>Enlace portal transparencia:</p> <p>https://transparencia.inesdyc.edu.do/</p>	
8) Costo de los servicios.	Los servicios son gratuitos	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	En la página web de la institución, el brochure de la Carta Compromiso y en el portal del observatorio nacional de la calidad, están disponibles las informaciones de la responsabilidad de la gestión de los distintos servicios que se ofrecen.	

	<p>En el año 2024 se elaboró un instrumento para medir el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios comprometidos en la que se incluyó preguntas relativas a la disponibilidad de la información publicada tanto en físico como digital sobre los servicios ofertados por el INESDYC. el que aplicado durante los meses abril-mayo. Los resultados de dicha encuesta arrojaron que el 95.2% de los encuestados está satisfecho con relación a la disponibilidad de la información publicada.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano junio 2023-junio 2025. Enlace portal institucional: https://www.inesdyc.edu.do/ Enlace portal observatorio calidad: https://map.gob.do/Observatorio/Institucion.aspx Guía Metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC. Minuta reunión comité de calidad de fecha 18 de diciembre 2023 mediante la que validan la guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC. Oficio remitiendo al rector guía metodológica para medir la percepción y el rendimiento de los servicios ofertados por el INESDYC.</p> <p>Encuesta Correo envío encuestas a cara área de servicio Informe de resultados encuesta</p>	
--	--	--

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Se evidencia que el INESDYC involucra a los ciudadanos- clientes a través de los mecanismos de recolección implementados para la mejora de los servicios. En esto se encuentra el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano y la aplicación encuestas de satisfacción de las actividades formativas desarrolladas.</p> <p>Se realizan reuniones con la asociación de egresados y empleadores con el propósito de tomar en cuenta las opiniones y propuestas de integración y formación.</p> <p>A través de la OAI se gestionan las quejas y sugerencias recibidas por el Sistema 311.</p> <p>Desde febrero de 2023 a la actualidad se han recibido un total de 0 quejas, 1 sugerencia y 10 felicitaciones. A través del 311 se han recibido 0 quejas, 0 sugerencias. Las respuestas y acciones correctivas a dichos casos fueron dadas según el protocolo establecido de quejas y sugerencias de la institución.</p> <p>Evidencias: Listado de asistencia de reunión con egresados. Matriz de quejas y sugerencias del ciudadano 2023. Enlace portal transparencia: https://transparencia.inesdyc.edu.do/</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Desde febrero de 2023 a la actualidad se han recibido un total de 0 quejas, 1 sugerencia y 10 felicitaciones. A través del 311 se han recibido 0 quejas, 0 sugerencias. Las respuestas y acciones correctivas a dichos casos fueron dadas según el protocolo establecido de quejas y sugerencias de la institución.</p> <p>Evidencias: Matriz de quejas y sugerencias del ciudadano 2023. Enlace portal transparencia: https://transparencia.inesdyc.edu.do/</p>	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se habilitó un código QR para poner a disposición del ciudadano las publicaciones de libros, cuadernillos y revistas editadas por el INESDYC. Se habilitó el buzón de quejas y sugerencias del ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p>  <p>Código QR Matriz de quejas y sugerencias del ciudadano 2023.</p>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>El INESDYC establece como un valor la equidad, a través de la igualdad de oportunidades y derechos para todos los participantes que cumplan con los requerimientos establecidos. De los egresados de los programas de postgrado el 38.65% son de sexo masculino y el 61.35% son del sexo femenino.</p> <p>Evidencia: Informaciones de Egresados del Departamento de Registro</p>	<p>No se cuenta con indicadores sobre diversidad</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Los grupos de interés participan en la reformulación de los planes de estudios, revisión de reglamentaciones y perfil del egresado.</p> <p>Evidencias: Encuesta a los empleadores Listado de participantes reunión reformulación planes de estudios Correo solicitud participación grupo de interés</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información</p>	<p>A través del Sistema 311, los buzones de sugerencias y quejas, las encuestas de satisfacción y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	el acceso a las redes sociales institucionales los ciudadanos participan activamente de los servicios que se les ofertan. Evidencia: Reporte 311 Encuesta de satisfacción Actas buzones Imagen en las redes sociales	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La DIGEIG como órgano rector de la transparencia ha evaluado a la institución a marzo del 2023 con un 90.5 en el índice de transparencia estandarizado. Evidencias: Enlace portal transparencia: https://transparencia.inesdyc.edu.do/	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La imagen y el rendimiento global del INESDYC han mejorado debido a el cumplimiento de las acciones de su plan estratégico, especialmente en lo referente al fortalecimiento de la gestión institucional. A nivel de los empleados estos se sienten empoderados y comprometidos con los temas y servicios que ofrece la institución. Un 91% se siente identificado con la institución (Encuesta Clima 2023). De igual forma los grupos de interés valoran positivamente la imagen de la organización al ser el INESDYC una de las 13 instituciones de educación superior que participa en la	

	<p>implementación de los programas académicos dirigidos a policías, y basados en el cumplimiento de normas procedimientos y protocolos, la ética, integridad y la cultura del respeto a los derechos de los ciudadanos. Además, el INESDYC fue seleccionado como sede de la XV Reunión de Iberoamericana de Academias, Institutos y Escuelas Diplomáticas.</p> <p>Cabe destacar que en la encuesta dirigida a los empleadores de los egresados de los programas del INESDYC el 87.60% opinan sentirse entre satisfecho y muy satisfecho con su desempeño laboral.</p> <p>Evidencias: Encuestas al personal del INESDYC Encuesta a Egresados y Empleadores Foto XV Reunión de Iberoamericana de Academias, Institutos y Escuelas Diplomáticas. Acuerdo sobre reestructuración sistema educativo policías.</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>El INESDYC tiene establecidos Comisiones que propician el involucramiento de las personas en las tomas de decisiones, como los son El Consejo Académico, Comité de Admisiones, Comité Interno de Autoevaluación, Comité de Publicaciones, Comité de Investigación, entre otros.</p> <p>Para temas puntuales la institución forma grupos focalizados.</p> <p>La filosofía institucional es difundida ampliamente por los canales de comunicación oficiales y se encuentran visibles para todo público en las instalaciones.</p> <p>El 88% del personal afirma que sus superiores les comunicaron la visión, misión y valores de la organización en la encuesta de clima laboral</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Foto y listado participantes reuniones para revisar filosofía institucional y PEI</p> <p>Correo difusión Filosofía Institucional</p> <p>Resultado encuesta de clima aplicada en 2023</p> <p>Listado de Comités</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>RRHH capta a través de la encuesta de clima y la encuesta de satisfacción de servicios de RRHH las percepciones y diseña un plan para abordar las oportunidades detectadas</p> <p>El 80% de colaboradores considera que participa de alguna forma en la implementación de mejoras en la institución, según encuesta clima laboral</p> <p>Evidencias:</p> <p>Invitación llenado encuesta de clima y encuesta de satisfacción de RRHH</p> <p>Informe resultados encuestas aplicadas</p> <p>Plan de Clima y Plan de Bienestar</p> <p>No. colaboradores completaron en encuesta clima y encuesta satisfacción servicios RRHH</p> <p>Resultado encuesta de clima aplicada en 2023</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se han llevado a cabo actividades para fomentar el comportamiento ético en la institución y se ha conformado el Comité de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p> <p>El 88% de colaboradores dio una valoración positiva al manejo austero y combate a la corrupción que se da internamente y un 93% se siente identificado con la institución y sus valores en la encuesta de clima laboral</p> <p>Evidencias:</p> <p>“Conferencia Transparencia, Honestidad y Ética: la marca de un servidor público” mayo 22.</p> <p>“Programa Nacional de Pro-ética” jun 22.</p> <p>“Conferencia magistral La transparencia Gubernamental como principio ético del Estado” mayo 23.</p>	

	<p>Proceso eleccionario de la CIGCN Y Acta final con escogencia de miembros</p> <p>Capacitaciones varias asociadas a la ética a los miembros de la CIGCN.</p> <p>Aportes de colaboradores a revista MIREX en temas éticos</p> <p>Resultado encuesta clima aplicada en 2023</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>En RRHH Se aplican periódicamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de clima organizacional • Encuestas de satisfacción de servicios de RRHH • Correo socialización resultados encuesta clima laboral <p>Contamos con un buzón de sugerencias y promovemos su uso de manera periódica.</p> <p>El área de RRHH tiene una cultura de puertas abiertas y siempre está disponible para escuchar colaboradores sin necesidad de realizar citas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Encuesta de clima</p> <p>Informe resultados encuesta clima.</p> <p>Correo remisión resultados encuesta clima a todo el personal.</p> <p>Resultados encuesta de satisfacción servicios RRHH</p> <p>Correo remisión encuesta satisfacción servicios de RRHH.</p> <p>Plan de clima y bienestar institucional.</p> <p>Cuantificación no. empleados completaron encuesta</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Juntamente con el área de extensiones se llevan a cabo iniciativas de responsabilidad social, la más reciente fue la donación de juguetes al Robert Reid Cabral y la donación a afectados huracán Fiona.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Fotos y arte promoviendo la donación y entrega de juguetes en el Hospital Robert Read Cabral.</p> <p>Arte promoviendo donación a afectados huracán Fiona</p> <p>Cuantificación no. iniciativas responsabilidad social y donaciones recibidas</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>El INESDYC incorporó el modelo educativo a distancia y/o virtual tanto en los programas de postgrado como de formación continua. Utilizó nuevas tecnologías para compartir el resultado de las investigaciones y publicaciones a través de la generación de un QR. Adecuó la plataforma tecnológica para el teletrabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Implementación office 365</p> <p>Campus virtual</p> <p>QR</p> <p>ZOOM y Team</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>El INESDYC se ha adaptado a la nueva realidad mundial implementando procesos de digitalización como el office 365 para gestión del correo y las comunicaciones, la gestión del sistema académico, modernización del catálogo de la biblioteca y el campus virtual de enseñanza aprendizaje. De igual forma, los expedientes de los servidores se encuentran digitalizados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Captura de pantalla office 365</p> <p>Captura de pantalla sistema de gestión académica</p> <p>Captura de pantalla OPAC Biblioteca</p> <p>Captura de pantalla Campus Virtual.</p> <p>Listado de Expedientes digitalizados</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Los resultados de las mediciones sobre el tiempo de respuesta de los servicios y la encuesta de satisfacción muestran la agilidad con que el INESDYC rinda sus servicios.</p>	

	Evidencia: Matriz de tiempo de respuesta registro Matriz de tiempo de respuesta admisiones Matriz de tiempo de respuesta constancia de educación continua.	
--	--	--

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	a elaboración y aprobación del POA institucional da como resultado el consenso de los objetivos, recursos y metas a lograr. En tal sentido las áreas responsables dan seguimiento a las actividades planificadas. Trimestralmente se realizan monitoreo del accionar y se genera un informe de resultados. Se elaboran acuerdos por desempeño basados en los requerimientos del POA. En la última encuesta sobre clima laboral el 87% de los colaboradores dio una valoración positiva a la dimensión “Liderazgo y Participación”. Evidencias: POA por áreas Acuerdos desempeño Correos de seguimiento Informe trimestrales POA	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	EL INESDYC ha estandarizado sus procesos basados en la elaboración del Mapa de Procesos y el Manual de Procedimientos Misionales. Esto ha provocado un involucramiento e identificación del personal con los procesos que les corresponden. Evidencia: Lista de procedimientos actualizados	

	Minutas de reunión	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Existe un manual de cargos actualizado y se realiza periódicamente la evaluación del desempeño del personal</p> <p>Evidencias: Manual de Cargos institucional Acuerdos de desempeño Formulario Evaluación desempeño Cantidad de colaboradores evaluados y nota general promedio</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución gestiona y desarrolla los conocimientos a través de los siguientes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a biblioteca física y virtual • Acceso a laboratorio TIC • Aula virtual para docentes y estudiantes • Desarrollo capacidades y conocimiento colaboradores a través del plan de capacitación anual • Aportes de colaboradores a artículos en revistas MIREX • Acceso a publicaciones INESDYC <p>Además, cuenta con un plan de capacitación actualizado que se ejecuta con regularidad.</p> <p>Evidencias: Link biblioteca Foto biblioteca Plataforma aula virtual Foto Laboratorio Acceso a colaboradores a campus virtuales de instituciones educativas Publicaciones INESDYC Artículos publicados en revista MIREX aportados por nuestros colaboradores. Plan capacitación anual</p>	

<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Contamos con un correo institucional de RRHH para compartir las informaciones relevantes de la institución, un mural institucional, pantalla informativa y con buzones de sugerencias como medio para que el colaborador se exprese. El 88% de los colaboradores dio una valoración positiva la dimensión de “comunicación” en la encuesta de clima</p> <p>EVIDENCIAS: Correo RRHH Foto mural institucional Foto pantalla informativa Foto buzón sugerencias Resultado encuesta de clima aplicada en 2023</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Se da seguimiento a al POA de cada área y se evalúa el aporte de cada colaborador al logro de los objetivos institucionales mediante los acuerdos de desempeño. Los aportes se recompensan a través del bono de desempeño o bono rendimiento individual.</p> <p>Se ha establecido un programa de reconocimiento. El 84% de los colaboradores dio una valoración positiva a la dimensión “reconocimiento laboral” en la encuesta de clima</p> <p>Evidencias: POA institucional Acuerdos de desempeño Evaluaciones de desempeño Listado Bono rendimiento individual y desempeño Programa de reconocimiento Resultado encuesta clima aplicada en 2023</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La institución promueve en sus colaboradores la cultura de mejora y cambio. En la encuesta de clima 2023, obtuvimos una positividad de 80% en la dimensión de Mejora y Cambio.</p>	

	<p>La institución para fines de mejora ha realizado las siguientes iniciativas:</p> <p>Proceso evaluación quinquenal</p> <p>Proceso incorporación al SISMAP</p> <p>Proceso autoevaluación CAF</p> <p>Proceso modernización infraestructura tecnológica</p>	
--	--	--

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La institución cuenta con un buen clima laboral 2023, reflejándose una positividad general de 83% en la última encuesta de clima realizada y un 89% específicamente en la dimensión asociada a calidad de vida laboral.</p> <p>Promueve su filosofía institucional</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultado encuesta de clima aplicada en 2023</p> <p>Socialización filosofía institucional</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>La institución apoya a sus colaboradores con la finalidad de asegurar un balance entre trabajo y vida personal cumpliendo la jornada de trabajo sin requerir constantemente horas extras, otorga los permisos que sean necesarios, permite teletrabajo, elaboró el Manual de Bienestar Institucional, política de bienestar, entre otras iniciativas.</p> <p>En la última encuesta de clima el 90% de colaboradores dio una valoración positiva o neutra a la dimensión “balance trabajo familia”.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resultado encuesta de clima aplicada en 2023</p> <p>Manual Bienestar</p> <p>Política Bienestar</p> <p>No. licencias, vacaciones y permisos otorgados</p>	

	Jornadas e iniciativas de salud realizadas	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Las decisiones relacionadas a la vida laboral del personal se realizan tomando en cuenta las políticas existentes, sin discriminación.</p> <p>En la encuesta de clima los resultados arrojaron un 76% de positividad y 18% de neutralidad en la dimensión "Equidad y Género"</p> <p>Evidencias: Listado ascensos y promociones realizadas % de adecuación escala según género Resultados encuesta clima laboral aplicada en 2023</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Las instalaciones están localizadas en un lugar seguro, apartadas de instalaciones industriales y con fácil acceso de transportación. Las oficinas cuentan con espacios adecuados y se encuentran climatizadas.</p> <p>En la última encuesta sobre clima laboral el 89% de los empleados valoran positivo las condiciones de seguridad e higiene.</p> <p>Evidencias: Foto instalaciones Resultado encuesta de clima laboral 2023 Mapa del INESDYC.</p>	No se evidencia la disponibilidad de áreas para almuerzo

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En la institución diseña un plan de capacitación fruto de las necesidades detectadas y los resultados de la evaluación de desempeño y adicionalmente lleva a cabo iniciativas que buscan fortalecer las capacidades de sus colaboradores para obtener un mejor desempeño y/o desarrollo profesional.	

	<p>En la encuesta de clima el 85% de los colaboradores considera positiva la dimensión “capacitación especialidad y desarrollo”</p> <p>Evidencias: Resultado encuesta de clima aplicada en 2023 Plan capacitación Capacitaciones realizadas</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>La institución promueve el empoderamiento de sus colaboradores y constantemente busca su motivación. Para ello aplica encuestas de clima y diseña su plan de clima y bienestar.</p> <p>En la encuesta de clima el 89% dio una valoración positiva a la dimensión de “enfoque a resultado y productividad”, el 88% valoró como positivo los beneficios que otorga la institución y el 87% valoró positivamente el liderazgo y participación en la toma de decisiones</p> <p>Evidencias: Resultado encuesta clima aplicada en 2023 Plan clima y Bienestar</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La institución invierte en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores con la finalidad de contribuir a su desarrollo profesional.</p> <p>EL 85% de los colaboradores considera que recibe una capacitación especializada y desarrollo en la encuesta de clima laboral aplicada en 2023</p> <p>Evidencias: Resultado encuesta de clima aplicada en 2023 Plan capacitación Capacitaciones realizadas</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Se cuenta con el índice de rotación del personal y nivel absentismo.</p> <p>El departamento de Recursos Humanos indica que el índice de absentismo es un 5.82% y el índice de rotación es de 1.8% para el año 2023.</p> <p>Evidencias: Índice absentismo 2022 Índice de rotación del personal 2022 Índice absentismo 2023 Índice de rotación del personal 2023</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El INESDYC en el 2022 presentó su primera evaluación quinquenal, actividad que involucró a todo el personal en el cual se examinaron 8 dimensiones de gestión. Dichas dimensiones fueron evaluadas por comisiones internas logrando la integración de la mayoría del personal en acciones de identificación y generación de mejoras.</p> <p>De igual forma para la elaboración del manual de procedimientos fueron integradas todas las áreas operativas y misionales.</p> <p>Evidencia: Plan de Mejora Evaluación Quinquenal. Manual de Procedimientos.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>No se han recibido dilemas éticos por ningunas de las vías puestas a disposición para el personal o la sociedad en general.</p> <p>Evidencia: Actas de buzones Reporte Sistema 311</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Aunque Recursos Humanos difunde las actividades relacionadas con la responsabilidad social solo se evidencia la cuantificación del número de donaciones recibidas y número de actividades de responsabilidad social realizadas.</p>	

	<p>Se cuenta con estadísticas de actividades de responsabilidad social en las cuales los colaboradores han participado</p> <p>Evidencia: Fotos actividades de responsabilidad social Reporte de Empleados que participaron en actividades de Responsabilidad Social</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>La última medición efectuada en el periodo febrero-mayo 2023 del atributo de amabilidad en los servicios que ofrece el INESDYC arrojó un nivel de satisfacción de un 90%.</p> <p>Se cuenta con el registro del número de colaboradores que han recibido capacitación relacionada al servicio al cliente y horas de capacitación recibida.</p> <p>Evidencias: Matriz de Compromisos de Calidad Cuadro con colaboradores que han recibido capacitación en servicio al cliente</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Contamos con cuadro resumen de los resultados de la evaluación de desempeño de los empleados y el nivel de cumplimiento del POA institucional</p> <p>Evidencia: Cuadro con relación resultados evaluación de desempeño</p>	<p>No se evidencia la definición de un índice de productividad</p>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Más del 90% de los empleados cuenta con correo electrónico institucional y recibe informaciones colectivas por esa vía. Más del 80% de los empleados poseen teléfonos inteligentes con acceso al internet. El INESDYC fue evaluado por la OGTIC y se espera el resultado del informe sobre uso de las TICs</p>	

	<p>Evidencia: Listado de Correos institucionales Listado de flotas asignadas</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Contamos con registro y cuadro control de actividades formativas. Contamos con el formulario de evaluación de la capacitación con la finalidad de medir cualitativamente la efectividad de las acciones formativas Los servidores del INESDYC tienen acceso gratuito a los diplomados y cursos de formación continua, así como a los de lenguas extranjeras. Evidencias: Cuadro con resumen actividades formativas y participantes Cuantificación número y porcentaje de empleados capacitados e iniciativas de capacitación realizadas, no. evaluaciones cualitativas a la capacitación realizadas.</p>	<p>No se evidencia de manera formal los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades que se calcularán periódicamente</p>
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En la pasada Graduación Ordinaria de Postgrado se reconoció la labor del Encargado del Departamento de Postgrado. Como forma de reconocer y premiar los esfuerzos de los colaboradores de la institución, se elaboró un mecanismo para realizar el reconocimiento al Empleado Estrella 2023 del INESDYC. Evidencia: Fotografía del acto Programa de reconocimiento aprobado Programa de reconocimiento al Empleado Estrella Fotos de reconocimientos al Empleado Estrella</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.I. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>En el INESDYC existen programas de responsabilidad social articulados al desarrollo institucional, tales como el titulado "INESDYC Incluye", que tiene como propósito implementar una cultura para favorecer la inclusión. Dentro del presupuesto anual de la institución se asignan recursos para las actividades que la institución planifique dentro del POA de la División de Extensión, unidad encargada de las acciones de responsabilidad social.</p> <p>Además, el INESDYC Realiza actividades de responsabilidad social, tales como: entrega de juguetes anual a niños hospitalizados en Hospital Robert Read Cabral, charla sobre ¿Cómo usar los residuos a nuestro favor?, charla sobre “Sistema y Seguridad de Salud en el trabajo”, participación en la semana de bienestar financiero MIREX-INESDYC, charla sobre Energía Alternativa. Con el propósito de orientar a los ciudadanos, el INESDYC ofreció una charla sobre La Constitución como garante del Derecho Ciudadano.</p> <p>Por otro lado, el INESDYC, fue reconocido con el Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad “RD Incluye 2021”, por</p>	<p>No se ha implementado un plan de mejora para contar con una Política de Responsabilidad Social aprobada.</p>

	<p>el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</p> <p>El INESDYC obtuvo reconocimientos en tres categorías, recibiendo dos Sellos de oro y un sello de plata. Entre los reconocimientos de oro están: “Concientización al personal interno y docente sobre trato digno a las personas con discapacidad”, en el Ámbito de Sensibilización – Concientización, “curso Lengua de Señas para el personal”, en el ámbito de Educación.</p> <p>El INESDYC ha sido la primera Institución de Educación Superior en elaborar una publicación sobre inclusión de personas con discapacidad, titulado “Manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social”,</p> <p>Además, el INESDYC ha firmado acuerdos con entidades de la sociedad civil que impactan de manera directa con la ciudadanía, tales como CONADIS y la Fundación Ramón E. Mella (Tito).</p> <p>Evidencias POA Foto de actividad de entrega de juguetes en el Hospital Robert Read Cabral Captura de pantallas de charlas relativas a responsabilidad social Link de publicación de manual de inclusión Link de nota de prensa reconocimiento del INESDYC por buenas prácticas inclusivas para las personas con discapacidad. Notas de prensa de actividad firma de acuerdos con CONADIS y Fundación Ramón E. Mella (Tito)</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo,</p>	<p>Aunque el indicador de nivel de cumplimiento de los procesos de compras y contrataciones se encuentra sobre el 95%, según el índice de Compras</p>	<p>No se evidencian adquisiciones de productos de energía renovable.</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>y Contrataciones lo relacionado al uso de productos de energía renovables no se evidencia</p> <p>Evidencia: Reporte del Sistema de Seguimiento y medición de la Gestión Pública donde está el INESDYC.</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>El INESDYC ha impartido en varias ocasiones el curso de Lengua de Señas para el personal”, en el ámbito de Educación, a fin de suministrar al personal información para que puedan ofrecer servicio a personas sordomudas.</p> <p>Además, en los programas de postgrado que ofrece la institución no se limita la participación de personas discapacitadas. En la Maestría en Diplomacia y Servicio Consular que ofrece la institución, han sido admitidas dos personas no videntes, las que han tenido un excelente desempeño, inclusive una de ellas fue la que obtuvo mayor índice académico en la graduación de la cohorte de la Maestría en la que participó.</p> <p>Evidencias: Nota de prensa clausura curso lenguaje de Señas, nota de prensa de la VI Graduación Ordinaria de Postgrado del INESDYC.</p>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La institución ha entregado a la sociedad dominicana 163 profesionales egresados de los programas de maestría en Diplomacia y Servicio Consular y la Especialidad en Diplomacia Comercial, de los cuales el 80% se desempeña en instituciones del Estado en el ámbito de competencia estudiado. De igual forma, de los programas de educación continua y lenguas extranjeras en los últimos dos años se han certificados más de 2,900 personas pertenecientes a las instituciones del estado dominicano, gobiernos locales, policías y militares, periodistas y miembros de la sociedad civil.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>Reporte de Egresados del Departamento de Registro.</p> <p>Actas de Egresados cursos de Educación Continua</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El INESDYC posee mecanismos que contribuyen a la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el Estado de Apertura, la integridad. En ese sentido, la institución posee un encargado de acceso a la información, quien actualiza el portal de transparencia, posee una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), y posee una política de integridad dentro de la que se promueve la equidad e igualdad. La institución ha logrado de manera sostenida puntuaciones sobre 90% de cumplimiento en la medición de su portal de transparencia.</p> <p>Evidencias: Captura de pantalla portal de transparencia, correo electrónico de socialización de la conformación de las comisiones de integridad y cumplimiento normativo (CIGCN), link de la política de integridad.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El INESDYC, dentro de sus programas formativos: Especialidad, Maestría, cursos de educación continua, incluye temas de Derecho Medioambiental para dar a conocer la base normativa y a promover la sostenibilidad medioambiental y el cambio climático.</p> <p>Evidencias: Programa de asignatura Legislación Ambiental de la especialidad y Maestría y programa de diplomado en capacitación diplomática para funcionarios designados en el servicio exterior</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos,</p>	<p>El INESDYC cuenta con buzones donde los usuarios pueden dejar sus quejas y sugerencias, esto nos permite medir las expectativas y niveles de satisfacción de nuestros usuarios.</p>	

<p>como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Periódicamente se encuesta de satisfacción para conocer la percepción de los egresados sobre los servicios institucionales. A su vez, no se reportan quejas este año a través del sistema 311. Evidencia: Página web institucional www.inesdyc.edu.do, informe encuesta de satisfacción de los egresados sobre servicios institucionales. Reporte Sistema 311</p>	
---	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Los colaboradores del INESDYC reciben capacitaciones relacionadas con los temas de Responsabilidad Social, y se muestran sensibilizados con el uso adecuado de los recursos. Así mismo cada uno participó en la presentación del Manual de inclusión y otros aspectos de responsabilidad social, donde se pone de manifiesta las líneas de acción, que debe seguir cada departamento o área para contribuir a la protección del medio ambiente. Además, en la firma del correo electrónico institucional de cada servidor aparece el mensaje “Si necesita imprimir, recicla el papel. Es un recurso renovable,” como acción tomada por la institución para contribuir a la mejora del medioambiente. Evidencias: Convocatoria presentación manual de inclusión, informaciones divulgadas a través del correo institucional y redes sociales, correos electrónicos sobre este tema, fotos, captura de pantalla de firma de correo electrónico institucional.</p>	

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Por la característica de la institución las autoridades del INESDYC y autoridades de otras instituciones nacionales e internacionales se reúnen para trabajar en común temas de interés, lo que en su mayoría conlleva a la firma de acuerdos entre ambas partes. En febrero del 2023 se celebró en el país se celebró la XV Reunión de la Asociación iberoamericana de Academias, Institutos y Escuelas Diplomáticas, de la que salió como resultado una Declaración conjunta de cooperación entre las instituciones participantes. Esta reunión precedió a la XXVIII Cumbre Iberoamericana de Jefas y Jefes de Estado y de Gobierno a celebrarse en República Dominicana, bajo el lema «Juntos por una Iberoamérica justa y sostenible».</p> <p>Evidencias: Comunicaciones, acuerdos, fotos de actos de firmas de acuerdos, link de la Declaración de la XV Reunión de la Asociación iberoamericana de Academias, Institutos y Escuelas Diplomática</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Se evidencia plan de comunicación interno y externo para promover a través de diferentes medios las informaciones relacionadas con la institución.</p> <p>Evidencias: Plan de comunicación, impacto del INESDYC en las Redes sociales del INESDYC, cantidad de publicaciones realizadas a través de medios de circulación nacional, cantidad de notas de prensa publicadas en la página web del INESDYC.</p>	<p>No se evidencia el uso de una herramienta informática para detectar cobertura negativa.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El INESDYC, elaboró con el apoyo de instituciones, patronatos y fundaciones. El Manual de Inclusión y otros aspectos de Responsabilidad Social, siendo este le primero que se elabora y se presenta a la sociedad como una herramienta de guía para el trato digno a personas con discapacidad, para la</p>	

	<p>inclusión y también para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Evidencias: Comunicaciones, correos electrónicos, fotos, link de publicación del Manual de Inclusión.</p>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>INESDYC a través del Departamento de Recursos Humanos y la División de Extensión, entregaron juguetes a niños que están ingresados en el Hospital Robert Read Cabral, esta actividad se enmarca en la cuota de responsabilidad social que tiene la institución.</p> <p>Los juguetes fueron donados por los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencia: Foto de actividad de entrega de juguetes en el Hospital Robert Read Cabral</p>	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>El INESDYC realiza mensualmente un ciclo de conferencias con personal nacional e internacional destacado en áreas de conocimientos afines a nuestra misión institucional. Además, en febrero del 2023 fue sede de la XV reunión de Academias, Institutos y Escuelas Diplomáticas de Iberoamérica. Participó activamente en INNOVA 2023, como parte de la realización de la Feria Universitaria. Ha publicado cuadernillos especializados en temas de relaciones internacionales que se difunden a los miembros del Servicio Exterior y el Cuerpo Diplomático acreditado en la República Dominicana.</p> <p>Evidencias: POA educación continua, postgrado y extensión, convocatorias para la participación presencial y virtual, correos electrónicos, fotos, memoria anual. Foto Cumbre Iberoamericana</p>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo	<p>Desde el Departamento de Recursos Humanos, en coordinación con las ARS vinculadas con la institución se realizan durante el año, diferentes</p>	

<p>de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>actividades vinculadas al tema de salud y protección que benefician a los colaboradores para que tengan una vida más saludable y puedan prevenir cualquier tipo de enfermedad.</p> <p>Evidencias: POA, convocatorias, fotos, lista de asistencia</p>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>A través de diferentes actividades se evidencia el desarrollo de acciones de sensibilización al personal sobre asuntos de responsabilidad social. Se destaca la charla taller, titulada: como usar los residuos a nuestro favor, dirigida a los colaboradores del INESDYC, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p>Por otro lado, en la firma del correo electrónico institucional de cada servidor aparece el mensaje “Si necesita imprimir, recicla el papel. Es un recurso renovable,” como acción tomada por la institución para contribuir a la mejora del medioambiente.</p> <p>Evidencias: Convocatoria, informaciones divulgadas a través del correo institucional y redes sociales, mensajes enviados a través de correo electrónico, fotografías de actividad, captura de pantalla de firma de correo electrónico institucional.</p>	<p>No se evidencia resultados de mediciones de consumo de energía ni de reciclaje.</p>

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Con la VII graduación ordinaria, realizada el 21 de marzo del 2024, el INESDYC alcanzó la suma de 209 egresados de los programas de pertenecen al programa de Maestría en Diplomacia y Servicio postgrado. 87 egresados Consular, representado</p>	

un 42% y 122 egresados pertenecen al programa de Especialidad en Diplomacia Comercial, representando un 58%. Entregando así a la sociedad dominicana nuevos profesionales que impactarán con sus conocimientos en el desarrollo de la diplomacia dominicana. De igual forma y cumpliendo con nuestra misión institucional de especializar al personal designado en el servicio exterior, funcionarios del Estado dominicano que se desempeñan en las áreas de las relaciones internacionales y miembros de la sociedad civil interesados en la temática, fueron certificados un total de dos mil trescientos sesenta y ocho (2,368) personas, esto como resultado de los programas de formación continua que imparte el INESDYC. Las temáticas abordadas fueron: Actualización Diplomática, Relaciones Internacionales, Secciones Comerciales en el Servicio Exterior, Cooperación Internacional, Negociaciones Comerciales, Diplomacia Climática, Diplomacia Científica, Protocolo, Etiqueta Social, Idiomas (Inglés, Francés, Creole, Portugués) y Metodología para la Educación Virtual, entre otras áreas del conocimiento.

El INESDYC publicó para conocimiento de la sociedad:

- Investigación sobre fragilidad y resiliencia de las cinco provincias fronterizas dominicanas (FREDI).
- Libro “Dilemas geopolíticos dominicanos, del Dr. Miguel Sang Ben,
- Libro “Evolucionar o Sucumbir (Diplomacia y políticas públicas en tiempos de COVID-19),” del embajador Federico Cuello,
- Guía de Protocolo institucional y normas sociales, de Martha García

• Manual de inclusión de personas con discapacidad y otros aspectos de responsabilidad social, del INESDYC.

Para la colección Pensamiento Internacional, dedicada a publicaciones conjuntas MIREX-INESDYC, fueron publicados los artículos de esta serie, titulados «La Comisión Mixta Bilateral Dominico-Haitiana: un instrumento idóneo para favorecer la política de "buena vecindad"», de Alexander García López y Rosanna Álvarez, «Diplomacia 4.0: inteligencia artificial y la cuarta revolución industrial en la política exterior y las relaciones internacionales», de Jean García Periche, «Alianza para el Desarrollo en Democracia (ADD) », de Miguel Marte, «La responsabilidad de proteger: un contrapeso a la soberanía estatal absoluta», de Alexander García Lopez y «Reflexiones: República Dominicana y la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) », de Talyam Vásquez.

La biblioteca del INESDYC ofertó sus servicios de préstamos de documentos en sala y a domicilio, además del uso de internet y libros electrónicos, arrojando las siguientes estadísticas: Se ofrecieron un total de 9,667 servicios. 2,597 fueron préstamos de documentos a domicilio, 625 préstamos de documentos en sala, 3,972 asistencias bibliotecaria y 2,473 servicios de uso de internet.

Los servicios de Certificaciones de Grado, Récord de Calificaciones, Certificación de Estudios y Culminación de Estudios tuvieron una valoración sobre el 95% en cuanto a los atributos de profesionalidad, amabilidad, fiabilidad y tiempo de respuesta.

Evidencias:

	<p>Cantidad de egresados de postgrado y cantidad de egresados de cursos de educación continua y lenguas extranjeras. Encuesta de valoración de servicios. QR de las publicaciones Estadísticas Servicios Biblioteca</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El INESDYC ha entregado a la sociedad dominicana la cantidad de 209 egresados de los programas de postgrado que ofrece (especialidad en diplomacia comercial y maestría en diplomacia y servicio consular), de los cuales 40% corresponden al sexo masculino y 60% son femenino. El más del 80 por ciento se desempeña en el ámbito de competencia titulado. El 32% de los egresados trabajan en el servicio interno y el 8% en el servicio exterior, el 31% en otras instituciones del Estado y el 29% en la sociedad civil. De los programas de educación continua y lenguas extranjeras fueron beneficiarios funcionarios pertenecientes a 100 instituciones del Estado dominicano y la sociedad civil.</p> <p>El INESDYC en el marco de su labor sustantiva como Instituto de Educación Superior finalizó la Investigación titulada Fragilidad, Resiliencia, Desarrollo e Inversión (FREDI) como resultado de esta, se pone a disposición una metodología para examinar cuantitativamente la fragilidad y resiliencia de una zona determinada. Toma en cuenta 270 indicadores que permiten el análisis detallado de la economía, calidad de vida, emergencias complejas, y gobernanza de una zona determinada. Esta investigación aportará elementos para que el Estado dominicano pueda planificar acciones para el beneficio de la zona fronteriza y la definición de políticas públicas.</p> <p>Evidencia: Reporte de Egresados del Departamento de Registro. Actas de Egresados cursos de Educación Continua Publicación FREDI Listado de Instituciones beneficiadas</p>	

<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>El Informe firmado por la Comisión de Pares de Evaluadores Externos, en el marco del Proceso de Evaluación Quinquenal de las instituciones de educación superior de la República Dominicana otorga al INESDYC una puntuación cuantitativa el cual asciende a 850 puntos de 1,000 puntos. De acuerdo con la matriz de decisiones contenida en la Guía de Valoración de la Calidad Institucional la puntuación alcanzada califica al INESDYC como aprobada con el nivel de excelencia.</p> <p>Evidencias: Informe Final Evaluación Externa Quinquenios 2019-2025</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>En cuanto al nivel de cumplimiento en la implementación de los acuerdos suscritos por el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (INESDYC), podemos resaltar importantes avances, como por ejemplo el inicio de las formaciones de los facilitadores que laborarán en los cursos ofrecidos por el INESDYC a los miembros de la Policía Nacional, en el marco del proceso de la Reforma Policial, llevado a cabo por la Comisión Técnica para la Reestructuración del Sistema Educativo de la Policía Nacional. Esto, como producto del acuerdo suscrito por este INESDYC y otras instituciones de Educación Superior con el Poder Ejecutivo para estos fines.</p> <p>Evidencia: Acuerdos suscritos Matriz de acuerdos</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) ha auditado las áreas de Registro y Admisiones de la institución en tres oportunidades (2016, 2018 y 2022), enviando</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>posteriormente un informe con una valoración positiva y recomendaciones que han sido acogidas e implementadas por el INESDYC satisfactoriamente. De igual forma en el marco del proceso de Evaluación Quinquenal la Comisión de Pares de Evaluadores Externos, otorgó al INESDYC una puntuación cuantitativa el cual asciende a 850 puntos de 1,000 puntos. De acuerdo con la matriz de decisiones contenida en la Guía de Valoración de la Calidad Institucional la puntuación alcanzada califica al INESDYC como aprobada con el nivel de excelencia.</p> <p>Evidencia: Informe Final Evaluación Quinquenal Informe auditorías a Registro y Admisiones</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>En el marco de la meta de gobierno dirigida a profesionalizar el personal que se desempeña en el servicio exterior, se implementó un proyecto de educación virtual o a distancia para cumplir de forma costo efectiva la precitada meta. En tal sentido, todos los funcionarios que se desempeñan en el Servicio Exterior han participado de capacitaciones virtuales. Por otra parte, el INESDYC pone a disposición del público en general las publicaciones a través de un código QR de fácil accesibilidad. La biblioteca a través de la publicación de su OPAC (catalogo en línea) pone a disposición el material bibliográfico existen.</p> <p>Evidencias: Link de publicaciones del portal de transparencia del INESDY. Captura de pantalla Campus Virtual INESDYC Link Biblioteca INESDYC QR de publicaciones.</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, con</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>los objetivos y metas trazadas para el período de gobierno desde el 17 de agosto del 2020, hasta el mes de agosto del año 2024, el Programa de Gobierno, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia del Ministerio de Relaciones Exteriores, el Plan del Gobierno del Cambio, y el Plan Nacional para la Reforma Educativa de República Dominicana, elaborado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.</p> <p>Los resultados del INESDYC en esta temática están orientados a alinear los planes de estudio a la política exterior dominicana y al desarrollo del aprendizaje por competencia establecido por el MESYCT en su Plan Nacional para la Reforma Educativa</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2021-2024 Nuevos Planes de Estudios desarrollados por competencias</p>	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>El INESDYC cuenta con una base financiera estable, con ingresos y gastos controlados para garantizar con eficiencia y eficacia su operación. Esto bajo la supervisión de los organismos rectores que dispone el Estado dominicano para tales fines.</p> <p>Cuenta con una estructura organizacional actualizada a los propósitos institucionales y de reciente aprobación. El personal contratado y fijo cumple con las normas establecidas por las leyes 139-01; 41-08; 87-01. La institución cuenta con mecanismos de evaluación del desempeño de su personal administrativo y académico. Los resultados</p>	

de las evaluaciones del personal son tomadas en cuenta para otorgamiento de incentivos. Mas del 95% del personal cumple a cabalidad con el perfil establecido por cada puesto de trabajo.

El personal docente es asignado según el perfil establecido y el área del conocimiento y/o especialidad en su ámbito de competencia. La selección del personal académico implica un proceso de evaluación de sus competencias para el ejercicio de las funciones propias del cargo. La plantilla del personal académico contratado se corresponde con lo declarado en su planificación académica, en términos de cantidad, dedicación, formación profesional y trayectoria académica.

El personal docente es evaluado y el resultado de dichas evaluaciones son utilizadas para la toma de decisiones y mejora continua.

El INESDYC cuenta con una política de generación y manejo de la información donde se establecen los niveles de acceso, los criterios para un correcto almacenamiento, recuperabilidad y protección de la confidencialidad, además para el manejo de la comunicación se establecen los métodos, canales formales y autoridades responsables de la gestión de la información y de la comunicación de la institución. La información es resguardada para facilitar la continuidad en caso de desastre.

El INESDYC cuenta con una estructura organizativa para la buena gestión de las instalaciones físicas, posee un plan de mantenimiento para aulas, auditorio, salones, y áreas administrativas. El equipamiento tecnológico es actualizado y gestionado eficientemente bajo los procedimientos establecidos por el Departamento de Tecnología.

Evidencia:

	<p>Reporte de Índice de Gestión Presupuestaria</p> <p>Matriz de personal que cumple con requerimientos manual de cargos</p> <p>Matriz de Mantenimiento</p> <p>Listado de equipamiento asignado</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Fueron actualizados y documentados los procesos misionales para eficientizar los servicios de admisiones a programas de postgrado, formación continua y lenguas extranjeras; certificaciones de estudios, títulos, récord de calificaciones, constancia de estudios.</p> <p>De igual forma, se optimizó el proceso para acceso a publicaciones digitales y la disponibilidad de informaciones institucionales en el portal de transparencia.</p> <p>Se mejoró el proceso de enseñanza aprendizaje tanto para programas de postgrado como para programas de educación continua y lenguas extranjeras con la implementación del Campus Virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Mapa de procesos</p> <p>Manual de procedimientos</p> <p>QR de publicaciones</p> <p>Captura pantalla Campus Virtual INESDYC</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Como requerimiento del Ministerio de Educación Superior, Ciencia y tecnología (MESCyT), órgano rector de la educación superior dominicana, el INESDYC realizó la primera autoevaluación interna, para conocer fortalezas, debilidades y establecer plan de mejora a 3 años. Ese proceso de autoevaluación interna fue validado por el MESCyT con otro proceso de evaluación de pares externos designados por dicho ministerio, en la que el INESDYC obtuvo una calificación de Excelente.</p>	

	<p>El INESDYC ha desarrollado acciones de intercambio de experiencias sobre las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seminario “Intercambio de experiencias y buenas prácticas para un medio ambiente sostenible y lucha contra el cambio climático”, una actividad en conjunto con el PARLACEN y la embajada del Reino de Marruecos en RD. 2. Encuentro del INESDYC con miembros de la Fundación Princesas del Siglo XXI, una organización compuesta por cientos de mujeres autoridades de la República Dominicana y del extranjero, en dicho encuentro se acordó la puesta en marcha de un evento formativo sobre Diplomacia Urbana. <p>Evidencias: Informe Autoevaluación Quinquenal, comunicación del MESCYT informando calificación obtenida en la evaluación realizada a la institución. Entrega Certificado de Cumplimiento Evaluación Quinquenal y Evaluación Externa junio 2024 Fotos</p>	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>El INESDYC tiene alianzas con diversas instituciones obteniendo un alto grado de cumplimiento de los acuerdos establecidos. Como resultado de dichas alianzas, se ha ofrecido cursos de idioma árabe, creole, mandarín y portugués. También, fruto de los acuerdos expertos internacionales han impartir conferencias magistrales. De igual forma, servidores han recibido capacitación en academias diplomáticas de otros países, como Marrueco, India, China, etc. Estudiantes de los programas de posgrado han participado en programas de intercambio, visitando diferentes organizaciones internacionales en</p>	

	<p>Washington y en un workshop on negotiation skills UNITAR-INESDYC en el marco del programa de especialidad en diplomacia comercial que imparte el INESDYC.</p> <p>Otra actividad resultada de alianzas es el curso de Lengua de Señas como acción de responsabilidad social.</p> <p>Derivado del acuerdo con el ITLA el INESDYC se encuentra implementando un nuevo sistema de Gestión Académica.</p> <p>Evidencias: Fotos de actividades Documento UNITAR Proposal for a Training on Negotiation Skills for the Dominican Republic and INESDYC Programa curso Lengua de Señas</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>El INESDYC ha implementado un Sistema de Gestión Académica que ha eficientizado los servicios captación y admisiones, registro y control de la vida académica de los estudiantes y consulta de calificaciones, así como, acceso al acervo documental de libros, revistas, base de datos, etc. El servicio de enseñanza aprendizaje se presta de forma sincrónica y asincrónica mediada por equipos tecnológicos. Los expedientes de empleados, expedientes académicos y expedientes de los procesos administrativos se encuentran digitalizados provocando la reducción de costo de impresión y reproducción de papel y ahorro de tiempo en la consulta de información.</p> <p>Toda la edificación cuenta con conexión a internet inalámbrico y las áreas de formación se encuentran provistas del equipamiento informático necesario para la prestación del servicio, además, los</p>	

	<p>empleados tienen acceso a office 365 para el aprovechamiento del trabajo colaborativo.</p> <p>Evidencias: Sistemas de gestión instalados Plataforma Office 365 OPAC biblioteca Campus Virtual INESDYC</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>El INESDYC obtuvo un resultado “Excelente” en el proceso de Evaluación Externa realizado por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología a la institución.</p> <p>Las áreas de Registro y Admisiones han sido auditadas en tres oportunidades (2016, 2018 y 2022), obteniendo un informe con una valoración positiva y recomendaciones que han sido acogidas e implementadas por el INESDYC satisfactoriamente.</p> <p>Evidencia: Comunicación remitida por el Ministro de Educación Superior, Ciencia y Tecnología al Rector del INESDYC. Informes de auditorías.</p>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>INESDYC fue galardonado con 3 placas de reconocimiento: dos de oro y uno de plata, por el Consejo Nacional de Discapacidad y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), denominado Sello de Buenas Prácticas Inclusivas para las Personas con Discapacidad “RD Incluye 2021”. El sello tiene como objetivo promover y reconocer las buenas prácticas realizadas por instituciones públicas y privadas, organizaciones sin fines de lucro y organismos internacionales, encaminadas a favorecer la inclusión plena y la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias en República Dominicana.</p>	

	<p>El INESDYC recibió la calificación de Excelente en el proceso de Evaluación Quinquenal llevada a cabo por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología a todas las instituciones de Educación Superior de la República Dominicana, como lo es el INESDYC.</p> <p>Evidencia: Foto Premio recibido Informe Evaluación Quinquenal MESCYT Entrega Certificado de Cumplimiento Evaluación Quinquenal y Evaluación Externa junio 2024</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>El INESDYC ha elevado los niveles de eficiencia y transparencia en el uso de los recursos presupuestarios tal como lo evidencia el resultado de más de un 90% en el Indicador de la Gestión Presupuestaria IGP en los últimos tres trimestres.</p> <p>Evidencia: Indicador de la Gestión Presupuestaria</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Al final del 2023 el INESDYC alcanzó una ejecución del 96% de su presupuesto, logrando ejecutar el 92% de los productos planificados.</p> <p>Evidencias: Informe de ejecución presupuestaria. Informe meta física-financiera trimestral, semestral y anual Informe ejecución POA</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.